

カスタマーハラスメントに対する基本方針

生協しまねは、『共に生き、共に創る豊かな暮らし』をビジョンとして掲げ、島根県内で事業・活動を行っています。

今後も引き続き、組合員の皆さまに安心して生協をご利用いただくために、生協しまねで働く役職員が心身とも健康で働き続けることができる職場環境を整えていくことが重要であると考えています。

これらを実現させるため、『カスタマーハラスメントに対する基本方針』を策定しました。

■ カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、下記 1～3 の条件すべてを満たす行為をカスタマーハラスメントと定義します。

1. 組合員や利用者等（タ宅お試し等）からの要求・言動の内容が妥当性を欠くもの
2. 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの
3. 職員の就業環境が害されるもの

【該当例】※以下は一部の例示であり、これらに限られるものではありません。

1. 身体的な攻撃（暴行、傷害）
2. 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定、差別的な言動）
3. 威圧的な言動
4. 土下座の要求
5. 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
6. 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
7. 差別的な言動
8. 性的な言動
9. 職員等個人への攻撃、要求や職員等への処罰の要求
10. 社会通念上過剰なサービス提供の要求
11. 職員等の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿、誹謗中傷
12. 正当な理由のない謝罪の要求、金銭補償の要求
13. その他、職員等の就業環境を害する言動

■ カスタマーハラスメントへの対応

生協しまねでは、カスタマーハラスメントに対して、毅然とした態度で適切に対応します。また、カスタマーハラスメントの行為者から職員を守るため、以下の通り、未然防止に努めます。

【組織内対応】

1. カスタマーハラスメントに対して適切な対応ができるよう、知識および対処方法を習得するために職員の教育、研修等を実施します。
2. カスタマーハラスメントの発生時に迅速な対応がとれる体制を構築します。
3. カスタマーハラスメントを受けた職員の精神面に配慮し、アフターケアを最優先に努めます。

【組織外対応】

職員を守るために、当生協がカスタマーハラスメントと判断した場合、サービスやご利用をお断りさせていただく場合があります。また、状況によっては警察・弁護士等と連携し、適切に対処いたします。

【組合員、利用者ならびにご家族の皆さまへのお願い】

生協しまねでは、ビジョンの実現に向けて、組合員、利用者ならびにご家族の皆さまからいただく声を大切にし、より質の高いサービスの提供に努めてまいります。組合員の皆さまとより良い関係を築き、お互いに安心して活動ができる協同組合組織を目指していきたいと考えております。

今後も引き続き、ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2025 年 10 月 1 日 制定
生活協同組合しまね
理事長 安井 光夫