

カスタマーハラスメントに対する基本方針

とやま生活協同組合は、「私たちは力を合わせ、誰も取り残さない、平和で心豊かな地域社会を創ります。」の理念のもと、県民のより多くの世帯に対し、食と福祉と助け合いの『くらしのトータルケア事業』に取り組み、切れ目なく提供し「住み慣れた地域で、安心して元気に暮らし続けられる」地域社会創りをめざしています。

引き続き、組合員の皆さんによりよいサービスをご利用いただくためには、職員が健康で安心して働き続けることができる環境を作ることが必要であると考え、カスタマーハラスメントに対する方針を策定しました。

【基本方針】

1. カスタマーハラスメントに対して適切に対応できるよう、職員へは、学習を繰り返し実施いたします。また万一、発生した場合は、職員の精神面に配慮し、アフターケアを行います。
2. カスタマーハラスメントから職員を守るため、発生時には迅速かつ適切に対応します。とやま生活協同組合が、カスタマーハラスメントと判断した場合は、ご利用やサービスをお断りする場合がございます。

とやま生活協同組合では、引き続き理念に基づき、皆様の声を大切にし、質の高いサービスの提供に努めてまいります。ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

制定日 2024年9月1日
とやま生活協同組合

「カスタマーハラスメント」の定義

組合員等からのお申し出・言動のうち、お申し出・言動の要求内容の妥当性に照らし合わせて、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当と考えられ、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されると思われる行為です。

カスタマーハラスメントの具体例

<「組合員等の要求の内容が妥当性に欠く場合」の例>

- ・提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

<「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例>

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

※上記の定義および具体例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。