

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

生活協同組合あいコープみやぎ（以下、「当組合」）は、「私たちは協同の力で、人・食・環境を大切にする持続可能な社会をつくります」の基本理念のもと、組合員や地域の皆さまと共により良い地域づくりに取り組んでいます。

しかしながら、いただくお声の一部には、度を越えた不当な要求や、暴言・ハラスメントなど、役職員の心身と尊厳を傷つける言動も見受けられます。

私たちが目指す理念の実現には、当組合で働くすべての役職員の尊厳と人権が守られ、いきいきと活動できる組織であることが不可欠であり、この度「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

これからも真摯に対応を続けていくために、本方針へのご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

1、カスタマーハラスメントの定義

ご利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、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であり、職員の心身の健康を損なうおそれのあるもの、又は組合業務を不当に妨げるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

2、カスタマーハラスメントの対象となる主な行為 ※以下は一例です

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（暴言、威嚇、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱など）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 強要、脅迫（土下座の要求など）
- (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（長時間の電話、居座り、不退去、監禁など）
- (7) 合理的範囲を超える不当な要求、過剰なサービス提供の要求
- (8) 差別的、性的な言動
- (9) 職員個人への攻撃、要求、つきまとい行為
- (10) 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
- (11) 組合や職員等の信用を毀損する内容、職員等の個人情報の SNS 等への投稿
- (12) 正当な理由のない商品交換や、返金・謝罪の要求
- (13) その他、前各号に準ずる行為

3.カスタマーハラスメントへの対応

(1) 組織外対応

- ①カスタマーハラスメントと当組合において判断した際は、毅然とした態度で対応します。
対応を打ち切り、以降のご利用及びお電話での対応、ご来訪等をお断りする場合があります。
- ②さらに悪質と判断した場合は、警察、外部の専門家（弁護士等）と連携し適切に対処します。

(2) 組織内の対応

- ①カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法を実施します。
- ②カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ③カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ④必要に応じて、警察や外部の専門家（弁護士など）と連携します。