

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

京都生協は、「頼もしき隣人たらん」という理念のもと、人と人とのつながりや、協力・協同を大切にし、すべての人々が安心して暮らせる社会の実現を目指しています。今後も組合員や利用者の皆さまによりよいサービスをご利用いただくために、職員が心身ともに健康で安心して働き続ける職場環境を作ることが重要だと考え、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。

※この基本方針は京都生協グループで働くすべての職員に対して適用します

2. カスタマーハラスメントの定義

京都生協では、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、下記の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

組合員や利用者、地域の皆さまからのお申し出・言動のうち、当該お申し出・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なものであって、当該手段・態様により職員等の就業環境が害されるもの。

3. 対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限りません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動、土下座の強要
- ・継続的、執拗な言動
- ・不当、過剰な要求
- ・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
- ・職員への誹謗中傷・つきまとい行為
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・職員個人のプライバシーの侵害に該当する言動（無断で職員を撮影・録画・録音する行為、SNS 上での公開や誹謗中傷）
- ・その他、職員等の就業環境を害する言動

4. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- (2) 個人の対応とせず、組織的に対応します。
- (3) 当生協がカスタマーハラスメントと判断した場合は、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。
- (4) さらに悪質と判断した場合は、警察や外部の専門家(弁護士など)と連携し、適切な対処を行います。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

5. 京都生協の取り組み

- (1) 組織方針を明確にし、職員等への周知・啓発を行います。
- (2) カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法について職員等への教育や研修を実施します。
- (3) カスタマーハラスメントへの対応方法、手順を策定し体制を整備します。
- (4) カスタマーハラスメントに関する職員等のための相談・報告体制を整備します。
- (5) カスタマーハラスメントを受けた職員等への配慮、メンタルケア体制を整備します。
- (6) カスタマーハラスメント発生の防止、低減に向けた取り組みを推進します。
- (7) より適切な対応のために、警察、外部の専門家（弁護士など）と連携します。

6. 組合員や利用者ならびにご家族、地域の皆さまへのお願い

京都生協では、今後も「頼もしき隣人たらん」の理念に基づき、皆さまから寄せられた声を大切にしながら、皆さまと職員がともに尊重され、気持ち良くご利用いただける環境づくりに努めてまいります。引き続き、ご理解、ご協力をいただきますようよろしくお願いいたします。

2025年3月17日 制定