

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. はじめに

コープいしかわは、「ひとと自然を大切にし、人間らしい豊かな暮らしと持続可能な社会を、協同して創ります」を理念とし、組合員、職員、取引先、地域社会に対しあらゆる事業活動を通じてお役立ちすることを目指しています。今後も、組合員の皆様により質の高いサービスを提供するために、職員が心身ともに健康で安心して働き続けることができる職場環境を作ることが大切であると考え、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

コープいしかわでは、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。

<ul style="list-style-type: none"><li>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）</li><li>威圧的な言動、土下座の強要</li><li>継続的、執拗な言動</li><li>不当、過剰な要求</li><li>拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）</li><li>差別的な言動、性的な言動</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>職員への誹謗中傷、つきまとい行為</li><li>職員個人への攻撃、要求</li><li>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）</li><li>その他、職員等の就業環境を害する言動</li></ul>
---	---

### 4. カスタマーハラスメントへの対応

- （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に、職員へ教育をおこないます。また、職員を守るため、発生時には迅速かつ適切に対応します。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、アフターケアをおこないます。
- （2）合理的な解決に向けて理性的な話し合いをおこない、よりよい関係の構築に努めます。また、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。また、状況によっては弁護士や警察と連携し適切な対処をおこないます。

### 5. 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

コープいしかわでは、理念に基づき、組合員・利用者ならびにご家族の皆様の声を大切にし、より質の高いサービスの提供に努めてまいります。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  
生活協同組合コープいしかわ