

カスタマーハラスメントに対する基本方針

岩手県学校生活協同組合（以下「学校生協」といいます。）は、組合員の皆さまから寄せられるご意見やご要望を大切に、事業及びサービスの改善に努めています。

今後も、組合員の皆さまに安心してご利用いただける事業を継続していくためには、職員一人ひとりの人権が尊重され、安全で安心して働くことのできる職場環境を確保することが必要です。

学校生協は、職員の就業環境を害するカスタマーハラスメントに対して、組織として適切かつ毅然と対応するため、次のとおり基本方針を定めます。

1. 基本的な考え方

学校生協は、組合員、利用者、取引先その他学校生協の事業に関係する皆さまからの正当なご意見やご要望には、これまでどおり真摯に耳を傾け、事業及びサービスの改善に生かしてまいります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する言動については、職員を守るため、組織として対応します。

本方針は、正当なご意見やご要望を制限するものではありません。

2. カスタマーハラスメントの定義

学校生協では、組合員、利用者、取引先その他学校生協の事業に関係する方からの言動であって、その内容又は手段・態様が、学校生協の業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントとします。

3. 対象となる行為の例

次の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する言動
- ・ 大声を出す、威圧する、土下座を要求するなどの言動
- ・ 同じ要求や質問を繰り返すなど、継続的又は執拗な言動
- ・ 長時間にわたる拘束、不退去、居座り、電話を切らせないなどの言動
- ・ 差別的な言動又は性的な言動
- ・ 職員個人に対する攻撃や、業務上必要な範囲を超えた要求
- ・ 職員の氏名、写真、音声、映像その他の個人情報等を不当に取得し、又は SNS 等に投稿する行為
- ・ 正当な理由のない商品交換、金銭補償、過剰なサービス又は謝罪の要求
- ・ 他の組合員等への迷惑行為や、学校生協の業務を妨害する行為
- ・ その他、職員の安全又は就業環境を害する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

学校生協の事業又は職員の対応に改善すべき点がある場合は、事実関係を確認し、適切に対応します。

一方、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、行為の中止を求め、対応を終了又は制限することがあります。

また、行為の内容や程度に応じ、法令、定款及び契約等を踏まえ、サービスの提供・利用又は取引をお断りする場合があります。悪質な行為や犯罪に該当するおそれがある行為については、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切に対処します。

5. 学校生協の取組

学校生協は、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応のため、次の取組を進めます。

- ・本方針の職員への周知
- ・カスタマーハラスメントに関する教育及び研修
- ・初動対応手順及び相談・報告体制の整備
- ・職員を一人で対応させないための組織的な対応
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員への配慮及び支援
- ・発生した事案の記録、検証及び再発防止

なお、障害その他の事情に応じた合理的配慮が必要な場合には、個別の状況を踏まえて適切に対応します。

6. 組合員、利用者、取引先その他関係者の皆さまへ

学校生協は、これからも皆さまから寄せられるご意見やご要望を大切にし、よりよい事業及びサービスの提供に努めてまいります。

職員が安全で安心して働くことのできる環境を確保し、皆さまとの良好な関係を築いていくため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上