カスタマーハラスメント防止方針

グリーンコープ生活協同組合ふくおかは、「自然と人」「人と人」「女と男」「南と北」の四つの共生を理念に安心して暮らせる地域づくりに取り組んでいます。この度、当会に携わるスタッフの人権が尊重され、安心して働くことができる環境づくりが不可欠であるため、「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。
これからも組合員の皆様に対して真摯に対応し、理念の実現に向けて取り組んでまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当会において、カスタマーハラスメントを「組合員等からスタッフに対して行われる著しい迷惑行為であって、スタッフの就労環境を害するもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】
- そもそも要求に理由がない又は、商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

2. カスタマーハラスメントへの対応方針

当生協のスタッフが安心して働き、活動できる環境を守り、みなさまに安定した商品供給および組合員活動が行われるために、暴言や威圧的な言動、過度な要求、長時間の対応強要、差別的発言、つきまとい、身体的接触などの行為を「カスタマーハラスメント」と位置づけています。

もしこのような行為が見受けられた場合には、担当者だけの対応にせず、組織として状況を確認し、必要に応じて責任者による対応や改善のお願いをさせていただくことがあります。スタッフの安全を守ることは、みなさまへのより良いサービスの提供につながります。みなさまのご理解とご協力をお願い申し上げます。