

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1、はじめに

生活協同組合ララコープ（以下、ララコープ）は、私たちがめざすものとして「ララコープ 21 世紀の 10 のビジョン」を掲げています。その「私たちがめざすもの」の中には、「職員の力をひとつにし、明るい職場風土づくり、労働条件の改善、福利厚生の実施にも努め、組合員の期待に応え得る職員集団作り」を進める決意も盛り込まれています。

ララコープが持続的に活動や事業を提供するためには、組合員とララコープ従業員の人権が互いに尊重され信頼しあう関係であること、そして従業員が心身ともに健康で安心して働ける職場環境であることが大切であると考えています。

その環境づくりの一環として、厚生労働省が定めるカスタマーハラスメントに対する方針等を踏まえ、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。組合員や利用者みなさまの声に真摯に向き合う姿勢である一方、従業員の人格を否定し尊厳を傷つける言動や、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動等に対しては、毅然とした態度で応対し、健全な職場環境の確保に努めます。

2、カスタマーハラスメントの対象となりうると考える行為

ララコープは、厚生労働省の定義（2022 年 2 月、厚生労働省公表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」）にもとづき、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

組合員や利用者ならびにご家族の権利は保証するものの、その要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または、要求の内容が妥当であっても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り、スタッフの就業環境が害されるもの。

【該当例】※以下は一部の例示であり、これらに限られるものではありません。

- 1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定、差別的な言動）
- 3) 威圧的な言動
- 4) 土下座の要求
- 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（不退去、居座り、監禁）
- 7) 差別的な言動
- 8) セクシャルハラスメント等のハラスメント言動やつきまとい行為
- 9) 従業員等個人への攻撃、要求や従業員等への処罰の要求
- 10) 社会通念上過剰なサービス提供の要求
- 11) 従業員等の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿、誹謗中傷
- 12) 正当な理由のない謝罪の要求、金銭補償の要求
- 13) その他、従業員等の就業環境を害する言動

3、ララコープのカスタマーハラスメントへの対応

■カスタマーハラスメント事案への対応

- ①カスタマーハラスメントに該当すると判断する事案が生じた場合、毅然とした対応で理解を求めてまいります。
- ②特に悪質であると判断した場合には、顧問弁護士や、管轄の警察と連携し、適切な対処をさせていただきます場合もあります。

■組織内の対応

- 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、スタッフへ教育を行います。
- ②カスタマーハラスメントからスタッフを守るため、発生時に迅速に対応する体制を構築します。
- ③カスタマーハラスメントを受けたスタッフの精神面等のケアに努めます。

4、組合員、ご利用者ならびにご家族みなさまへ

ララコープはこれからも、みなさまの声や思いに丁寧かつ誠実に、信頼いただける対応の向上に努めてまいります。しかしながら万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則り組織的に対応させていただきます。

今後も、より信頼関係を構築し、ララコープの商品やサービスを安心してご利用いただけるよう努めてまいります。ご理解とご協力をいただきますようお願い申し上げます。