

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 組合員の皆さまへ：安心・安全な環境づくりのためのお願い

青森県民生活協同組合（当生協）は、組合員の皆さまへ質の高いサービスを安定的に提供し、職員が安全に、かつ安心して働ける環境を守ることを大切に考えています。すべての皆さまが気持ちよくご利用いただけるよう、厚生労働省の指針に基づき、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めております。

### 1. 定義

組合員様からのクレーム・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして手段・態様が社会通念上不相応であり、職員の就業環境を害するおそれがあるものをカスタマーハラスメントと定義します。

### 2. 対象となる行為 ※以下は一部の例示です。

- ・身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げる等）
- ・精神的な攻撃（暴言、侮辱、脅迫、差別的言動等）
- ・威圧的、執拗な言動（土下座の強制、同一クレームの繰り返し等）
- ・拘束的な行為（不退去、長時間の電話や居座り等）
- ・過剰、不当な要求（金品要求、不当な返金・返品要求、理不尽な解雇の要求等）
- ・性的、人格を否定する言動（セクシャルハラスメント、差別的な発言等）
- ・プライバシーの侵害（無断撮影、SNS投稿等）

### 3. 当生協の対応

これらの行為が確認された場合、以下のとおり毅然と対応いたします。

- ・組合員様に対し、行為の中止を求め、十分な説明をいたします。
- ・ご理解いただけない場合は、誠に残念ながらサービスの提供や入店をお断りすることがあります。
- ・特に悪質な行為や犯罪行為と判断した場合は、速やかに警察や弁護士等の外部機関と連携し、厳正に対処いたします。

### 4. 組合員の皆さまへ

当生協は引き続き誠実な対応に努めてまいります。すべての組合員様に安心してご利用いただける環境づくりのため、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026年4月1日  
青森県民生活協同組合  
理事長 根城 伸悦