

ならコープ(グループ)「カスタマーハラスメント対応方針」

「生活協同組合」は、くらしの向上を目指す人々が自主自発的に集まり、出資して事業を運営する非営利で相互扶助のための組織です。

組合員は一般の顧客とは異なり、協同組合の構成員であり、協同組合事業の利用者であると同時に、出資者でもあり経営者です。協同組合の事業は、組合員のニーズや願いを実現するためにおこなうものであり、そのためには組合員一人ひとりの声に真摯に耳を傾け、貴重な助言として向き合う必要があります。よって、組合員が協同組合に声を発することは当然の権利と言えます。

ならコープは事業と運動を通じ、地域の人々のくらしと文化に貢献することを目的に、食品を中心とした商品の供給、共済、サービスの事業、組合員活動などをおこなっています。

それらを推進するために、今後も組合員のご意見やご要望に真摯に耳を傾け、商品やサービス等の改善に努めるとともに、組合員の願いを実現するためには、ならコープグループで働くすべての役職員の人権を尊重し、心身ともに健康で安心して働き続けられる職場環境をつくる責任があると考え、この度「カスタマーハラスメント対応方針」を策定致しました。

【カスタマーハラスメントの定義】

厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、労働者の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

【対象となる行為】

≪「顧客等の要求の内容が妥当性に欠く場合」の例≫

- ならコープグループの提供する商品やサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、ならコープグループの提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
例：制度上対応できないことへの要求、難癖をつけ代金の返還要求
商品が問題なく機能しているにもかかわらず、無料で交換や返金を要求する
事業者が販売した商品とは関係のない私物の故障等について賠償を要求すること
不合理又は過剰なサービスの提供の要求

≪「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例≫

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- ならコープグループ、役職社員の信用を破棄させる内容、職員の個人情報のSNS等への投稿
- 役職社員個人への攻撃、要求

≪「要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの」の例≫

- その他、他の組合員への迷惑的行為、不当な商品交換・金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座を除く）

以上の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。また、ならコープグループが悪質と判断した場合には、外部機関（例：警察、弁護士）等に連絡のうえ、適切に対処します。

【ならコープグループ組織内の対応】

- (1) カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等だけでなく、苦情対応を含め、定期的な役職社員教育や研修を実施します。
- (2) カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定及び体制を整備します。
- (3) カスタマーハラスメントから役職社員を守るため、発生時に迅速かつ適切な対応がとれるよう相談窓口の設置、対応体制を構築します。また、より適切な対応のため、警察や弁護士等とも連携します。
- (4) カスタマーハラスメントを受けた役職社員の精神面へのメンタルケア体制を整備します。
- (5) 実際に起きた事例を組織内で共有します。
- (6) カスタマーハラスメント発生防止もしくは低減に向けた取り組みを実施します。

【組合員やお取引先等への対応】

- (1) ならコープグループは、これからも組合員皆様の声を大切にし、よりよいサービスの提供に努めます。また、組合員様との間でトラブルが発生しても、合理的な解決に向けて理性的な話し合いをおこない、より良い関係の構築に努めます。
- (2) しかし、万一、ならコープグループとしてカスタマーハラスメントと判断した場合は対応を打ち切り、今後のサービスや事業・活動のご利用、お取引をお断りさせていただく場合があります。
- (3) 更に、状況によっては、警察や弁護士と連携し、適切な対応をさせていただく場合もございます。

【組合員やお取引先等へのお願い】

これからも、組合員皆様のお声に真摯に耳を傾け、よりよい商品、品質の高いサービスを提供し、暮らしのお役立ちやお取引先との良好な関係づくりに繋げて参ります。しかしながら、万一、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、本方針に則って毅然と対応致しますので、ご理解とご協力をお願い致します。

2025年2月策定

<資料> *実際に企業が受けたカスタマーハラスメントに類する行為の一例

(時間拘束)	(正当な理由のない過度な要求)
<ul style="list-style-type: none"> ・一時間を超える長時間の拘束、居座り ・長時間の電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為 	<ul style="list-style-type: none"> ・言いがかりによる金銭要求 ・私物(例:スマートフォン、PC等)の故障についての金銭要求
(リピート型)	<ul style="list-style-type: none"> ・遅延したことによる運賃の値下げ要求
<ul style="list-style-type: none"> ・頻繁に来店し、その度にクレームを行う ・度重なる電話・複数部署にまたがる複数回のクレーム 	<ul style="list-style-type: none"> ・難癖をつけキャンセル料の未払い、代金の返金要求 ・備品を過度に要求する(歯ブラシ10本要望する等)
(暴言)	<ul style="list-style-type: none"> ・入手困難な商品の過剰要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・運行ルートへのクレーム、それに伴う遅延への苦情 ・契約内容を超えた過剰な要求
(対応者の揚げ足とり)	(脅迫)
<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的にこちらの落ち度に対するクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て 	<ul style="list-style-type: none"> ・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
	(セクハラ)
	<ul style="list-style-type: none"> ・特定の従業員へのつきまとい ・従業員へのわいせつ行為や盗撮
(SNSへの投稿)	(その他)
<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上の投稿(従業員の氏名公開) ・会社・社員の信用を棄損させる行為 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所(敷地内)への不法侵入 ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り
(権威型)	厚生労働省
<ul style="list-style-type: none"> ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求 	「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より抜粋)