

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

パルシステム千葉は「心豊かなくらしと共生の社会を創ります」を基本理念とし、組合員や地域の皆様のご意見を受けとめサービスの向上や業務改善に努め、くらしの課題解決を目的として事業・活動を推進しています。

理念実現のためには、職員一人ひとりが安心していきいきと働ける職場づくりが不可欠であるため、この度、その一環として「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

## 1. カスタマーハラスメントの定義と対象となる行為例

### (1) 定義

組合員や地域の皆様等からのご意見やご要望の内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、これにより職員の就業環境が害されるものと定義します。

### (2) 該当する行為（例示）

- ①身体的な攻撃・精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、暴言等）
- ②威圧的な言動、土下座の要求、継続的で執拗な言動
- ③拘束的な行動（不退去、長時間の電話、居座り、監禁）
- ④差別的な言動・性的な言動
- ⑤職員個人への攻撃・要求（SNS等への投稿含む）
- ⑥正当な理由や妥当性のない金銭または商品交換の要求、謝罪の要求
- ⑦不合理または過剰なサービス提供等の要求

※上記の定義と該当する行為（例示）は、厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき整理したものです。

## 2. カスタマーハラスメントへの対応について

(1) 職員を守るため、職員個人の対応とせず組織的に対応します。

(2) カスタマーハラスメントが行われた場合は、商品やサービスのご利用をお断りすることがあります。また、必要に応じて弁護士や警察等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対応します。

## 3. 皆様へのお願い

パルシステム千葉は、皆様からいただくご意見やご要望に真摯に対応し、今後もくらしの課題解決に向けてより一層努力してまいります。

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沿って対応いたします。また、職員に対してもカスタマーハラスメントへの対処方法等について教育するなど、健全な職場環境の確保に努めてまいります。ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2024年12月制定  
生活協同組合パルシステム千葉  
代表理事 専務理事 新村里志