

2026 年 10 月 1 日にカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置義務が施行されます。そのため、生活クラブ生活協同組合として下記の通りカスタマーハラスメント基本方針を策定します。

2026 年 9 月 14 日

生活クラブ生活協同組合・北海道

## カスタマーハラスメント基本方針

生活クラブ生活協同組合は、組合員・生産者すべての関係者に対して真摯に対応した上で、信頼を築き、相互納得のうえ関係を積み上げていくことを心がけます。一方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、ハラスメント行為等があり、職員の尊厳を傷つけ安心して安全な職場環境を損なうものがあります。

当組合は、これらの要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応します。職員がこれらの行為を受けた場合は、上長等に報告・相談することを推奨しており相談があった際には、組織的に対応します。

### ■カスタマーハラスメントに対する姿勢

要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、原則として以降の利用をお断りします。また、必要に応じて警察、弁護士等の関係機関と連携し法的措置を含めた適切な措置を講じ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応します。

### ■カスタマーハラスメントの定義

要求・言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

### ■カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例

- ・要求に理由がない又は消費材、事業等と全く関係のない要求
- ・身体的な攻撃（暴力、傷害等）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）、過剰または不合理に権威を振りかざした要求
- ・長時間に及ぶ拘束、不退去、居座り、不合理な要求を繰り返す行為
- ・SNS/インターネット上での誹謗中傷
- ・セクシャルハラスメント行為、その他ハラスメント行為

以上

また、第1センター、第2センター、第3センター、本部にお掛けいただく電話につきましては、電話応対品質向上および記録保持のため、2026 年 9 月 19 日より順次通話を録音させていただくこととなりましたのでお知らせいたします。