

カスタマーハラスメント基本方針

高知大学生生活協同組合は、「協同」「協力」「自立」「参加」の4つを使命とし、組合員、当組合役職員、全てのステークホルダーに対しあらゆる事業活動を通じてお役立ちすることを信条としています。今後も組合員の皆様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より質の高いサービスを提供し続けることを心掛けます。

一方で、組合員その他の利用者、取引先、大学関係者その他生協の事業活動に関係する者からの常識の範囲を超えた要求や言動のうち、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つける行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、組合員その他の利用者、取引先、大学関係者その他生協の事業活動に関係する者に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、組合員その他の利用者、取引先、大学関係者その他生協の事業活動に関係する者からこれらの行為を受けた場合は、おやめいただくよう注意させていただきます。従業員は上長等に報告相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。残念ながら問題の言動が継続する場合は、当組合の定める各種約款や規約、その他の規則に則り、商品・サービスのご利用をお断りさせていただく場合もございます。なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察などのしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

2026年10月
高知大学生生活協同組合

カスタマーハラスメントの定義

2025年改正労働施策総合推進法（2025年6月11日公布）ではカスタマーハラスメントを、①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が言動を行うこと、②社会通念上相当な範囲を超えた言動であること、③労働者の就業環境が害されることの3つの要素をいずれも満たすものと定義しています。「組合員等からの要求内容の妥当性」と「要求を実現するための手段・態様の相当性」の双方またはいずれか一方が不当ならば該当するとされています。

対象となる行為例

- ①当組合が提供する商品、サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ②要求の内容に、妥当性が認められない場合
- ③過剰な金銭補償の要求
- ④役職員に関する解雇等の処罰の要求
- ⑤合理的な理由のない長時間の対応・拘束する行為
- ⑥合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出しの要求
- ⑦合理的な理由がない謝罪の要求
- ⑧暴力行為や身体的な攻撃
- ⑨威迫、脅迫、威嚇的な行為
- ⑩大きな怒鳴り声をあげる行為、侮辱的発言、名誉毀損、人格否定などの行為
- ⑪土下座の要求
- ⑫要求が通らない場合、言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為
- ⑬差別的な言動、性的な言動
- ⑭継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ⑮役職員個人への攻撃、要求
- ⑯役職員等のプライバシーを侵害する行為

上記の定義および行為例は、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」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。