

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

中央大学生協同組合（以下、中大生協）は、持続的に組合員に奉仕していくとともに中央大学と地域社会の発展に貢献していくためにステークホルダーから寄せられる意見や指摘などには真摯に向き合い対応していきます。一方、ハラスメントに対しては、中大生協の運営に悪影響を与える重大な問題であると認識し、放置せず、組織的に毅然とした対応をしていきます。中大生協と子会社等の関連会社（以下、中大生協等）の就業者の人権や心身の安全を守り、安心して働ける環境をつくることは中大生協等の健全な運営に必要な不可欠な要素であると考え、良好な職場環境作りに取り組んでいます。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」を制定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

中大生協においては、カスタマーハラスメントを「顧客等から就業者に対して行われる著しい迷惑行為であって、就業者の就業環境を害するもの」と定義します。

「顧客等」とは、中大生協等の商品やサービスを提供する顧客のほか、中大生協等の事業に相当な関係を有する人、円滑な業務の遂行に当たって対応が必要な人を指します。

「就業者」とは、中大生協等で働く人全てを指します。役員、嘱託従業員、定時従業員、アルバイトのほか派遣された従業員なども含まれ、中大生協等の事業活動に密接に関わる業務委託先のスタッフなども該当します。

「著しい迷惑行為」とは、以下のような行為を指します。ただし、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 就業者の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 中大生協等や就業者の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 就業者へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. 組織内でのカスタマーハラスメントへの対応

- カスタマーハラスメントを受けた場合、就業者のケアを最優先します。
- 就業者に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. 顧客等からのカスタマーハラスメントへの対応

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、中大生協でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

2025年4月1日 制定
中央大学生協同組合
理事長 宮丸裕二