協同組合ビジネスアーバン
カスタマーハラスメントに関する基本方針

協同組合ビジネスアーバン（以下「当組合」といいます。）は、「相互扶助」の理念のもと、組合員の皆様の事業活動を支援するとともに、信頼される組合運営を目指しています。

組合員の皆様等から寄せられるご意見やご要望は、事業やサービスの改善につながる大切なものとして、真摯に受け止め、誠実な対応に努めています。その一方で、職員に対する暴力や脅迫、人格を否定する言動、過度な要求など、役職員の尊厳を損ない、安心して働くことのできる環境を脅かす行為があった場合には、適切に対処する必要があります。

当組合は、役職員が安全かつ安心して業務に取り組める環境を整えることが、組合員の皆様等に対して質の高いサービスを継続して提供するためにも重要であると考えています。この考え方に基づき、当組合ではカスタマーハラスメントに対する基本方針を定め、組織として適切な対応を行ってまいります。

なお、本方針は、関係法令および厚生労働省が定めるカスタマーハラスメント防止指針等を踏まえて策定しています。

1. カスタマーハラスメントの定義

当組合では、組合員の皆様等からのクレームや言動のうち、要求の内容に妥当性が認められないもの、またその妥当性に照らして、該当要求を実現するための手段や態様が社会通念上相当な範囲を超え、当組合の役職員の就業環境を害するおそれがあるものを、カスタマーハラスメントと定義します。

2. 該当する行為の例

以下はカスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為の一例です。

- 暴力、脅迫、威嚇、恫喝、暴言等の行為
- 侮辱、人格否定、差別的な発言等
- 正当な理由のない金銭や特別な対応等の要求
- 当組合の制度や手続等では対応できない事項の強要
- 長時間にわたる拘束や、同じ内容の要求を繰り返す行為
- 特定の役職員に対する執拗な攻撃や処分等を求める行為
- 職員のプライバシーを侵害する行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、個人情報等の掲載
- その他、職員の就業環境を著しく害する行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

要求内容・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には、役職員を守るため、状況に応じて対応を中止またはお断りする場合があります。また、悪質な行為や犯罪行為に該当する可能性がある場合には、警察、弁護士等の外部機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

4.お願い

当組合は、今後も組合員の皆様等の声に真摯に耳を傾け、より良い事業・サービスの提供に努めてま

いります。
役職員の人権と安全を守りながら、皆様との良好な信頼関係を築いていくため、カスタマーハラスメント防止に向けた本方針へのご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日 制定
協同組合ビジネスアーバン