

カスタマーハラスメントに対する基本方針

トヨタ車体生協は、組合員・利用者の皆さまから寄せられるご意見・ご要望・苦情等を真摯に受け止め、より良いサービスの提供と事業活動の改善に努めています。

組合員・利用者の皆さまとの信頼関係を大切にし、安心して生協をご利用いただくためには、職員一人ひとりが安心して働ける環境を整えることも重要であると考えています。

職員の人権が尊重され、心身ともに健康で安心して働くことのできる職場環境をつくるため、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。

1. 基本的な考え方

当生協は、正当なご意見・ご要望・苦情については真摯かつ誠実に対応し、事業活動の改善につなげていきます。

一方、要求の内容や言動が社会通念上相当な範囲を超え、職員の安全・尊厳を害する行為については、カスタマーハラスメントとして職員を守ることを基本に組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

組合員・利用者からの要求・言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの

- ・ 暴言、暴力、脅迫、威嚇、威圧行為
- ・ ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、セクシャルハラスメント行為
- ・ 侮辱、中傷、人格を否定する発言
- ・ 社会通念上過剰なサービスや対応の要求
- ・ 合理的な理由のない謝罪要求
- ・ 同じ要求等の繰り返しによる時間的・場所的拘束
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷

※ 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

カスタマーハラスメントが確認された場合は、残念ながらお客様とのお取引やお客様対応をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質な場合には、警察・弁護士など外部専門家と連携し、適切に対処させていただきます。

2026 年 10 月吉日
トヨタ車体生活協同組合