

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

パルシステム神奈川は、「生命を愛しみ、自立と協同の力で、心豊かな地域社会を創り出します」の理念のもと、組合員や地域のみなさまと共により良い地域づくりに取り組んでいます。

職員一人ひとりが安心して、いきいきと働ける職場は、理念実現に向けても不可欠な環境です。組合員・利用者、地域のみなさまにも公正かつ適切に対応できるよう、この度、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

## 1. カスタマーハラスメントの定義と対象となる行為例

### (1) 定義

パルシステム神奈川の組合員や利用者、地域のみなさまからのご意見やご要望の中で、要求される手段や行動などが、社会通念上不相当なものであり、それにより職員の尊厳を不当に侵害したり、就業環境を悪化させるものと定義します。

### (2) 該当する行為（例示）

- ①身体的な攻撃・精神的な攻撃（暴力行為、大声や暴言、人格否定などの発言）
- ②威圧的な言動（土下座の強要、物をなげる、机をたたく、継続的で執拗な言動）
- ③拘束的な行動（長時間の拘束・電話、居座り、不退去、監禁）
- ④差別的・性的な言動（職員の身体や容姿に関する不適切な発言、性的要求）
- ⑤職員個人への攻撃（執拗な攻撃や、SNS等での誹謗中傷）
- ⑥不当な理由や妥当性のない金銭または商品交換の要求、謝罪の要求
- ⑦不合理、または過剰なサービス提供等の要求

## 2. カスタマーハラスメントへの対応について

- (1) 職員を守るため、職員が一人で判断・対応せず、組織的に対応します。
- (2) カスタマーハラスメント行為が確認された場合は、商品やサービスのご利用をお断りすることがあります。また、必要に応じて、弁護士や警察などの然るべき機関に相談の上、厳正に対応します。

## 3. みなさまへのお願い

パルシステム神奈川は、組合員や利用者、地域のみなさまからのご意見やご要望を受けとめ、利用しやすいサービスの向上や業務改善に努めてまいります。万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたします。また、職員に対してもカスタマーハラスメントの対処方法などについて教育を行い、健全な職場環境の確保に努めてまいります。

ハラスメントのない、安心して暮らせる地域社会をみなさまと一緒につくっていききたいと考えております。ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2025年9月25日  
生活協同組合パルシステム神奈川  
代表理事 専務理事 網野拓男