

株式会社コープデリサービス カスタマーハラスメント対応の考え方

2025 年 12 月

株式会社コープデリサービス

【株式会社コープデリサービスは、人にやさしく誇りの持てる組織を目指します。】

私たちは、コープデリグループの一員・グループ会社として、理念『CO・OP とともに はぐくむ 暮らしと未来』、ビジョン 2035『食べるしあわせ、自分らしい暮らし「ともに」の力で、笑顔の明日を』を掲げ、誰ひとり取り残さない社会を創ることをめざしています。

そのためには、社員・職員（以下、社員など）の心身の健康と、安心して働き続けられる職場環境が不可欠ですが、一部の方からの心無い言動や不当な要求等により、社員などの心身に悪影響を及ぼし、業務に支障をきたすことがあります。

私たちは、社員などが安心して働ける就業環境の構築と、社会通念上不相当な言動や要求等に毅然とした態度で対応するため、「カスタマーハラスメント対応の考え方」を策定しました。

ご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

【カスタマーハラスメントの具体例】 ※以下は一例です

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（侮辱、暴言、人格否定、名誉を傷つける）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 強要、脅迫（土下座の要求）
- ・ 執拗な言動（何度も繰り返す言動）
- ・ 拘束的な行動（不退去、長時間の拘束）
- ・ 差別的な言動（人種・性別・職業等に関する侮辱的な言動を行う）
- ・ 性的な言動
- ・ 社員など、個人への攻撃や要求（個人情報や写真、音声、映像、誹謗中傷等の SNS への投稿）
- ・ 過剰なサービス提供の要求
- ・ 正当な理由のない商品交換、返金の要求

【カスタマーハラスメントへの対応方針】

- ・ お申出に対し、合理的な問題解決に向けて冷静な話し合いを求めます。しかしカスタマーハラスメントに該当すると判断した行為に対しては、対応者個人ではなく組織として毅然と対応します。
- ・ カスタマーハラスメントの被害に遭った社員などを、組織として守ります。
- ・ 社員などがカスタマーハラスメント行為者とならないよう、適切な教育を行います。

【株式会社コープデリサービスの取り組み】

- ・ 「カスタマーハラスメント対応の考え方」の周知
- ・ カスタマーハラスメントに対する対応方法の、社員などへの周知
- ・ 社員などの相談窓口の設定とサポート体制の確保
- ・ 被害に遭った社員などに対するメンタルケア
- ・ カスタマーハラスメントに該当する場合の、当社の利用をお断りする判断
- ・ より悪質性が高い場合は、警察や弁護士など外部機関との連携と対処

以上