

2026年2月19日

生活クラブ生活協同組合・理事会

1. 背景と目的

非常勤理事、および事務局（正規職員、非正規、委託 W.Co 含む）が心身ともに健康で、安心して業務等に専念できる環境を維持することが、生活クラブ運動と事業の質の向上につながると思います。一方で、組合員等からの社会通念上相当な範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）は、非常勤理事や事務局の尊厳を傷つけ、安心して業務や活動に専念できる環境を脅かす重大な問題です。非常勤理事および事務局をカスタマーハラスメントから守るため、以下の通り基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針において、組合員等からの要求のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または態様が社会通念上相当な範囲を超えたもので、非常勤理事および事務局の活動や就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。主な行為例は以下の通りです。

・身体的・精神的な攻撃：

暴力、暴言、人格を否定するような発言、恫喝、過度な叱責。

・過剰または不当な要求：

社会通念上過剰なサービスの提供、金銭の要求、不当な解雇・処分の要求。

・個の侵害：

個人へのプライバシーの侵害、執拗な連絡、SNS 等への誹謗中傷。

・差別的な言動：

性別、性的指向、性自認等に基づく不快な言動や嫌がらせ。

3. 基本的な考え方

・毅然とした対応：

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、組織として毅然とした態度で対応し、必要に応じてサービスの提供や組合員活動の制限、あるいは法的措置を検討します。

・対応者の保護：

被害を受けた対応者のメンタルケアや安全確保を最優先とし、一人で抱え込ませないよう組織全体でバックアップします。

・相談窓口の活用：

カスハラに関しても既存の「相談窓口」にて相談を受け付け、事実関係を確認した上で速やかに対策を講じます。

・メンタルヘルスカウンセリング外部相談サービスの活用：

カスハラによる精神的ストレスの緩和やメンタル不調の未然防止を目的として、外部専

門機関による相談サービスを提供します。被害を受けた職員・アルバイトは、24時間365日対応の「電話健康相談」や、臨床心理士による「メンタルヘルスカウンセリング（電話または年度内5回までの面接・オンライン可）」を無料で利用することができ、組織として事後ケアの体制を保証します。

4. 事務局への不利益取扱いの禁止

組合員からの苦情やカスハラに対して、事実関係を報告したことや、正当な理由で対応を打ち切ったことを理由に、当該者に対して不利益な取り扱いをすることはありません。