

生活クラブ愛知 「対外業務遂行および対外ハラスメント対策規程」

第1章 総則

第1条（目的） この規程は、外部機関（行政、大学、他団体、取引先等）および組合員との業務遂行における基準を定め、組織としての社会的信頼の維持と、役職員の安全かつ良好な活動・就業環境の確保を目的とする。

第2条（基本方針） すべての役職員は、生活クラブ生協愛知の代表としての自覚を持ち、誠実かつ礼節ある態度で対外業務に臨まなければならない。同時に、組織は外部からの不当な言動に対しては毅然と対応し、役職員を保護する。

第2章 対外業務遂行基準

第3条（身だしなみと服装）

1. 外部パートナーとの面談、会議、公式行事等に参加する際は、相手方に敬意と信頼感を与える清潔な服装を心がけなければならない。
2. 対外的な対応時における服装基準は以下の通りとする。
【推奨】 スーツ、襟付きの白シャツまたはブラウス、ジャケット、スラックス、チノパン等。
【禁止】 ジーンズ、ハーフパンツ、過度に露出の多い服、サンダル、その他これらに準ずるカジュアルすぎる服装。
3. 配達等の現場業務から直接会議等に出席する場合は、汚れのない制服を着用するか、必要に応じて速やかに着替えを行う。

第4条（連絡・報告の義務）

1. 外部からの問い合わせには、事務局は原則2営業日以内に回答し、進捗が遅れが生じる場合は直ちに上司へ報告の上、先方へ状況説明を行う。
2. 重要事項（契約、方針変更、プロジェクトの中止等）の決定には、必ず専務理事または常勤理事の承認を要する。

第3章 カスタマーハラスメント（カスハラ）対策

第5条（定義） 組合員や外部関係者からの要求のうち、内容が妥当性を欠くもの、または態様が社会通念上相当な範囲を超え、役職員の活動・就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と定義する（暴言、恫喝、過剰な要求、執拗な拘束等）。

第6条（組織的対応） 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」および「カスタマーハラスメント現場対応マニュアル」にそって対応する。

1. カスハラに該当する行為を受けた場合、職員は直ちに業務を中断または上司に引き継ぐことができる。
2. 組織として対応を打ち切る、あるいは法的措置等の検討を行う場合は、経営会議において決定する。

第4章 トラブル発生時の対応

第7条（謝罪と信頼回復） 組織的な不備や失礼により外部パートナーの信頼を損なう事態が生じた場合、担当者個人の判断に委ねず、速やかに役職者が同行して誠実な謝罪プロセスを尽くさなければならない。

第8条（不利益取扱いの禁止） 外部からの不当な言動に対して事実を報告したこと、または正当な理由で対応を打ち切ったことを理由に、当該職員に対して不利益な取り扱いをすることはない。

第9条（規程の改廃） この規程の改廃は、理事会決議による。

附則（施行日） 本規程は2026年2月19日より施行する。