

カスタマーハラスメントに対する基本方針

関西大学生生活協同組合

施行日：2026 年 10 月 1 日

1. 基本方針

当組合は、組合員・利用者・取引先等（以下「顧客等」）からのご意見・ご要望には誠実に対応します。一方、顧客等の言動が社会通念上許容される範囲を超え職員の就業環境を害する場合には、職員個人に対応を任せず、組織として毅然と対応し職員の安全と就業環境を守ります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当組合におけるカスタマーハラスメントとは、次の3つの要素をすべて満たすものをいいます。

1. 「顧客等」の言動であること
2. 業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
3. その言動により、職員の就業環境が害されること

※対面だけでなく、電話、メール、SNS等のインターネット上の言動も対象となり得ます。

※ご意見・苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

3. 主な該当例

カスタマーハラスメントに該当する主な行為として以下のようなものがあります。なお、これらはあくまで例示であり、個別の状況等を踏まえて総合的に判断します。

- 暴行、傷害、物を投げる、机をたたく等の身体的な攻撃
- 暴言、侮辱、人格否定、差別的発言等の精神的な攻撃
- 大声、威圧、脅迫、威嚇等の言動
- 長時間の居座り・拘束、同じ要求を繰り返す執拗な言動
- 通常のサービスや対応の範囲を超える過剰な要求
- 正当な理由のない返金、金品、特別待遇、過度な謝罪や土下座等の要求
- SNSへの投稿等をほのめかして要求を通そうとする行為
- 職員個人への執拗な連絡、待ち伏せ、つきまとい、性的な言動等
- 虚偽の情報を用いて通常とは異なる対応や特別な対応を求める行為
- 購入する意思のない大量注文等によって業務を妨害する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

当組合は、カスタマーハラスメントに該当する言動が認められた場合、職員個人に対応を任せることなく組織として対応します。

カスタマーハラスメントに該当する場合には対応の中止や終了を求めることがあります。また、悪質な行為や職員の安全を脅かす行為については、必要に応じて警察・弁護士等の外部機関と連携し適切に対応します。

なお、カスタマーハラスメントに該当するかどうかは個別の状況を踏まえて総合的に判断します。

5. 組合員・利用者の皆様へのお願い

当組合は、組合員・利用者の皆様からいただくご意見・ご要望を、より良いサービスや事業運営につなげるための大切な声として受け止め、誠実に対応してまいります。

一方、職員が安心して働くことのできる就業環境を確保することも、適切なサービスを提供するうえで重要であると考えています。職員の人格や尊厳を傷つける言動・過度な要求・長時間にわたる拘束等は、職員の就業環境を害するだけでなく適切なサービスの提供にも影響を及ぼします。

組合員・利用者の皆様には、ご意見・ご要望をお寄せいただく際は、職員の人格や尊厳を尊重していただきますようお願いいたします。