

カスタマーハラスメントに対する基本方針

神奈川生コンクリート協同組合（以下「当組合」という。）は、従業員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して安全に働くことができる環境を整えることが、お客様へ質の高いサービスを提供するために不可欠であると考えております。

当組合は、お客様からのご意見やご要望には誠意を持って対応いたしますが、従業員に対する尊厳を傷つけるような悪質な行為（カスタマーハラスメント）に対しては、組織として毅然とした態度で対応し、従業員を守る姿勢を明確にします。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

厚生労働省の指針に基づき、お客様等からの要求のうち「要求の内容に妥当性がないもの」又は「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」を対象といたします。

2. 当組合における取り組み

- ・従業員のための相談窓口を設置し、迅速に事実確認と対応を行います。
- ・カスハラに直面した従業員の安全を第一とし、複数人での対応や上司への速やかな引き継ぎを行います。
- ・相談者のプライバシーを守り相談を理由とした不利益な取扱いは一切行いません。

3. カスハラへの対応

万が一、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は、該当するお客様へのサービス提供や取引の停止又は立ち入りをお断りする場合がございます。

さらに、悪質な行為（暴行、脅迫、恐喝など）と判断した場合は、弁護士や警察等の専門機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

以上

令和8年9月15日

神奈川生コンクリート協同組合

理事長 大久保 健