カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

早稲田大学生協は、「協同」「協力」「自立」「参加」の 4 つを使命とし、組合員、当組合役職員、全てのステークホルダーに対しあらゆる事業活動を通じてお役立ちすることを信条としています。今後も組合員の皆様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より質の高いサービスを提供し続けることを心掛けます。

一方で、組合員その他の利用者、取引先、大学関係者その他生協の事業活動に関係する者からの常識の範囲を超えた要求や言動のうち、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つける行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、組合員その他の利用者、取引先、大学関係者その他生協の事業活動に関係する者に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、組合員その他の利用者、取引先、大学関係者その他生協の事業活動に関係する者からこれらの行為を受けた場合は、おやめいただくよう注意させていただきます。従業員は上長等に報告相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。残念ながら問題の言動が継続する場合は、各学術院等へのお知らせや当組合の定める各種約款や規約、その他の規則に則り、商品・サービスのご利用をお断りさせていただく場合もございます。なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察などのしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

2026 年 10 月

早稲田大学生活協同組合