

「職場におけるハラスメント防止」に関する基本方針

クローバーコネクトは誰もが安心して働けるハラスメントのない組織をめざします

クローバーコネクトは、経営理念のもと、クローバーコネクトで働くすべての人がお互いの違いを理解し、認め合い、感謝し、協力しあって、一人ひとりが大切にされる組織風土づくりを進めています。その中でも、「ハラスメント防止」については、組織の最重要課題に位置付けて取り組みます。また、クローバーコネクトでは、社員間のハラスメントのみならず、顧客や取引先等からの社会通念上許容されない言動・行為および採用活動等における求職者等へのハラスメントから、関わるすべての人の人格と尊厳を守ることを基本姿勢とします。

ハラスメントは、社員の尊厳を傷つけ職場環境の悪化を招くばかりでなく、事業継続にも関わる問題へと発展しかねない行為です。クローバーコネクトは、ハラスメントを断じて許しません。

1. ハラスメントの禁止

クローバーコネクトで働くすべての人について、精神的身体的苦痛を与えたり、職場環境を悪化させるすべての言動及び行為（下記参照）を禁止します。

2. ハラスメントの行為者と対象

- (1) ハラスメントは、すべての人が行為者となる可能性があります。クローバーコネクトで働く一人ひとりがこのことを自覚し、ハラスメント防止に努めます。特に、所属長や上長など職務上の地位により職場内の優位性がある者、また、職務上の地位がなくとも、年齢、経験や知識など人間関係により職場内での優位性がある場合はより注意が必要です。
- (2) 子会社・関連会社や委託会社、取引先、求職者なども含め、仕事をする場所、そこで働く人すべてが対象です。また、終業後であっても、職場の人間関係が継続している場も含まれます。

3. 管理者の役割

- (1) 管理職（所属長や上長）は、ハラスメントを発生させない、許さない、見逃さない職場環境づくりが責務です。
- (2) 管理職は自らの言動及び行動そのものがパワー（権力）を持ち、相手に影響を与えることを認識し、ハラスメントのない職場風土の醸成に向け、自ら模範となる言動及び行動を実践します。

4. ハラスメントのない職場をめざして

- (1) クローバーコネクトで働くすべての人に対して、ハラスメント学習及び啓発活動を継続して行います。
- (2) 管理職には、日常のコミュニケーションの重要性や、マネジメントに対するパワーハラスメ

【別紙 1】

ントの意識啓発を行い、管理職以外には継続的な学習を通じてハラスメントのない職場風土の醸成をはかります。

- (3) 管理職へは、強みや弱みを多角的な視点で捉える評価制度を実施しています。対象者の範囲を順次広げ、本人が自身の行動を振り返り、マネジメントの意識向上をはかります。
- (4) ハラスメントを受けた職員、その同僚、求職者等その他関係者からの相談・苦情に対応する相談窓口（コンプライアンスコール）を周知し、相談・苦情に対し、その内容や状況に応じ迅速かつ適切に対応します。また、相談や苦情を申し出たことなどを理由として、その職員が不利益を被る対応は行いません。
- (5) 通報を受けた際は、事実確認後、ハラスメントの有無に関わらず、職場環境に問題がなかったかを考える機会とし、改めて職場において再発防止措置を実施します。一方で、行為者に対しては就業規則及びガイドラインに沿って適切に対応します。
- (6) カスタマーハラスメントについては別途定める「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき対応します。また、採用活動、面接、インターンシップ、実習その他これらに類する場面における求職者等に対するハラスメントについても、ガイドラインその他の定めに基づき、相談対応、事実確認、再発防止その他必要な対応を適切に行います。

【禁止する言動及び行為】

「職場におけるハラスメント防止に関するガイドライン」にも記載しています。

- 1. 暴行・傷害、脅迫・名誉棄損・侮蔑など、職務上の地位又は人間関係上の優位性を背景として、業務上必要かつ相当な範囲を超えて精神的又は身体的苦痛を与え、又は職場環境を悪化させる言動。
- 2. 相手の意に反する性的な言動及び性に関する固定観念や差別意識にもとづく言動。
- 3. 妊娠・出産したことや育児あるいは介護に関する制度または措置を利用することへの嫌がらせなどの言動及び行為。
- 4. その他、人種・国籍、出身地・出自、思想・信条・宗教、年齢、障がい、性自認・性的指向に対する差別や嫌がらせなどの言動及び行為。

2026 年 9 月 21 日

株式会社クローバーコネクト
代表取締役社長 矢野 英史

カスタマーハラスメントに対する基本方針

クローバーコネクトは、誰もが安心して働ける組織をめざします

クローバーコネクトでは設立以来、組合員のくらしをよく知り、組合員の声を聴き、その声に応じていくことを大切にしてきました。同時に、クローバーコネクトで働くすべての従業員一人ひとりを、かけがえのない存在としても大切にしています。

そのため、万が一組合員等ご利用者様から、社会通念上相当の範囲を超えた要求や言動があった場合には、私たちの大切な従業員を守るため、組合員等ご利用者様に対しては誠実に対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

1. カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメントの対象となる行為に対して、合理的な解決に向け、理性的な話し合いを求めますが、私たちの大切な従業員を守るという観点から悪質であると判断した場合には、警察や弁護士と連携し、ご来店やご利用をお断りすることも含め、適切に対応します。

2. クローバーコネクトの取り組み

- (1) カスタマーハラスメント発生時に備え、対処方法等の研修を実施しています。
- (2) カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを定め、組織全体で対応することを周知しています。
- (3) カスタマーハラスメントへの対応は所属長を中心に行いますが、組織内で相談窓口を位置づけ、円滑な対応を進めるとともに、必要に応じて従業員からの相談に応じます。

3. カスタマーハラスメントとは

- (1) クローバーコネクトでは、改正労働施策総合推進法および関連指針の考え方を踏まえ、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

職場において行われる①組合員等ご利用者、取引先その他事業に関係を有する方の言動であって、②クローバーコネクトの社員等が業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③社員等の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものをいいます。

- (2) カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、お申し出の内容、事実関係、対応経過等を確認したうえで、要求内容の妥当性、手段・態様の相当性、職員等への影響等を踏まえて総合的に判断します。

- 要求の内容に妥当性はあるか
- 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか

【別紙2】

(3) カスタマーハラスメントの対象となる言動や行為（具体例）

① 要求の内容が妥当性を欠く具体例

- 商品およびサービスに不良やミスがない場合
- 提供する商品およびサービスの内容とは関係がない場合

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動や行為の具体例

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定、差別的な言動）
- 無許可による写真や動画撮影など肖像権の侵害行為（盗撮）
- SNS などを用いて、クローバーコネクトや従業員の信用を毀損させる行為
- 念書・謝罪文や土下座の強要や、責任者や上長による謝罪の要求
- 社会通念上と照らして高額な慰謝料や迷惑料等の要求
- 継続的な執拗な言動、長時間におよぶお申し出
- クローバーコネクトの関連施設からの退去依頼に応じず不退去や居座り行為
- 監禁などによる人的な拘束を行う行為
- つきまといや性的な言動や行為

2026 年 9 月 21 日

株式会社クローバーコネクト
代表取締役社長 矢野 英史

職場におけるハラスメント防止に関するガイドライン

1. ハラスメントに関する基本的な考え方とガイドラインの位置づけ

クローバーコネクトは、個人の尊厳、法の下の平等、勤労の権利を定めた日本国憲法、雇用機会均等法、労働基準法および協同組合原則の精神に則り、『「職場におけるハラスメント防止」に関する基本方針』を定め、ハラスメントのない組織づくりをめざしています。

このガイドラインによって、パワーハラスメント、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント、セクシュアルハラスメント、カスタマーハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、その他ハラスメントの定義および禁止する行為、対象者と対象場所、個々人が心掛けること、ハラスメントトラブルについての制裁処分の考え方や内部相談制度としてのコンプライアンスコールの対応・窓口、管理者の責任を定めます。

このガイドラインにおいて「社員等」とは、クローバーコネクトの役員、社員、嘱託社員、パート・アルバイト、派遣社員その他クローバーコネクトの業務に従事する者をいいます。

2. ハラスメントの定義と禁止する言動・行為

(1) パワーハラスメント

① 定義

職場のパワーハラスメントとは、同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為を言います。

② 禁止する言動と行為

- a. 暴行・傷害等身体的な攻撃を行うこと。
- b. 脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言等精神的な攻撃を行うこと。
- c. 隔離・仲間外し・無視等人間関係からの切り離しを行うこと。
- d. 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害等を行うこと。
- e. 業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと。
- f. 私的なことに過度に立ち入ること。
- g. 業務上必要かつ相当な範囲を超えて、社員等の自由な意思に反し、自社の商品・サービスの購入その他の金銭的負担を強いること。ただし、業務上合理的な目標設定その他自由意思に基づく協力依頼までを一律に否定するものではありません。
- h. その他前条に該当する行動を行うこと。

③ 行為者の範囲

すべての人が行為者となる可能性があります。クローバーコネクトで働く一人ひとりがこ

のことを自覚し、ハラスメント防止に努めます。特に、所属長や上長など職務上の地位により職場内の優位性がある者、また、職務上の地位がなくとも、年齢、経験や知識など人間関係により職場内での優位性がある場合はより注意が必要です。

④ 職場の範囲

- a. 加害者と被害者が同一の事業所や部署とは限りません。子会社・関連会社や委託会社、取引先、求職者なども含め、仕事をする場所そのものが職場となります。
- b. 時間外での宴会など、職場の人間関係が継続している場も職場と同様と考えます。

(2) 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント

① 定義

妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントとは、職場において、上司や同僚が、労働者の妊娠・出産および育児・介護に関する制度又は措置の利用に関する言動により、労働者の就業環境を害することを言います。なお、業務分担や安全配慮の観点から、客観的に見て、業務上の必要性に基づく言動によるものについては、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントには該当しません

② 禁止する言動と行為

- a. 部下の妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置の利用等および、妊娠・出産等したことに対する解雇、その他不利益な取扱いを示唆する言動。
- b. 部下又は同僚が妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動。
- c. 部下又は同僚が妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置を利用したことおよび、妊娠・出産等したことに対する嫌がらせ等。

③ 行為者の範囲

上司、同僚

④ 職場の範囲

- a. 加害者と被害者が同一の事業所や部署とは限りません。子会社・関連会社や委託会社、取引先、求職者なども含め、仕事をする場所そのものが職場となります。
- b. 時間外での宴会などで、職場の人間関係が継続している場も職場と同様と考えます。

(3) セクシュアルハラスメント

① 定義

セクシュアルハラスメントとは、性的嫌がらせを意味します。相手の意に反する性的な言動によって、相手に不利益を与えたり、不快な思いをさせたり、能力の発揮に重大な影響を与えたりすることです。これは、大きく2つに分けることができます。

a. 対価型セクシュアルハラスメント

職務上の地位や権限を利用して相手に不利益を与える性的言動のことです。

b. 環境型セクシュアルハラスメント

労働環境や就業環境に著しく悪い影響を与える性的言動のことです。職務の遂行や能力

の発揮などに支障が出たりします。

② 禁止する性的言動と行為

a. 性的な行動

- ア) 性的な関係を強要すること
- イ) 必要なく身体にさわること
- ウ) わいせつな図画を配布すること（ヌード写真の掲示など）
- エ) 食事やデートへの執拗な誘い

b. 性的な発言

- ア) 性的な事実関係を尋ねること（スリーサイズを聞くなど）
- イ) 性的な内容の情報を意図的に流布すること
- ウ) 性的な冗談やからかい（「今日は生理か」「もう更年期か」など）
- エ) 性的差別による発言（「女には仕事を任せられない」「男のくせに根性がない」「男の子、女の子」「〇〇ちゃん、坊や、おじさん、おばさん」など人格を認めない呼び方）

③ 性的言動に対して個々人が心がけること

「禁止する性的言動と行為」は断じて行ってはなりません。また、禁止する性的言動以外の性に関する言動に対する受け止め方には個人間や男女間で差があり、セクシュアルハラスメントに当たるか否かについては、相手の判断が重要になっています。

相手が拒否し、または嫌がっていることが分かった場合には、同じ言動を繰り返してはいけません。しかし、相手からいつも意志表示があるとは限りません。人間関係を考え、拒否することができないなど、明確な意思表示があるとは限らないことを十分認識する必要があります。

④ 行為者の範囲

- a. 事業主や上司、同僚の他、部下であっても該当する言動があった場合は行為者となる可能性があります。
- b. 顧客や取引先など職場外であっても行為者となる可能性があります。

⑤ 職場の範囲

- a. 加害者と被害者が同一の事業所や部署とは限りません。子会社・関連会社や委託会社、取引先、求職者なども含め、仕事をする場所そのものが職場となります。
- b. 時間外での宴会など、職場の人間関係が継続している場合も職場と同様と考えます。

（４）カスタマーハラスメント

① 定義

カスタマーハラスメントとは、職場において行われる、①組合員等ご利用者、取引先その他事業に関係を有する方の言動であって、②クローバーコネクトの社員等が業務の性質その他

の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③社員等の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものをいいます。

② 対応

カスタマーハラスメントに対しては、社員等を保護する観点から、誠実に対応しつつも毅然とした態度で対処します。特に悪質な場合は、警察・弁護士等と連携するなど、適切な措置を講じます。また、言動の態様、継続性、危険性等を踏まえ、必要かつ相当と認められる場合には、対応を打ち切るなど、商品・サービスの提供をお断りする対応を行います。また、相談窓口にご相談することができ、相談したこと又は事実確認・調査に協力したことを理由として、不利益な取扱いはい行いません。なお、詳細については、別途定める『カスタマーハラスメントに対する基本方針』および対応マニュアルによります。

③ 社員等による対外的ハラスメント（禁止する言動）

社員等は、顧客、取引先、施設利用者、委託先その他業務に関連して接する者に対して、社会通念上許容される範囲を超える言動により、その者の就業環境を害するような言動を行ってはなりません。

(5) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

① 対象者

クローバーコネクトへの求職者、インターンシップ参加者、実習生等を含みます。

② 禁止する性的言動と行為

採用選考、面接、インターンシップ、実習、説明会、職場見学その他これらに類する場面において、求職者等に対して行う、次のような言動・行為を禁止します。

a. 性別・私生活等に関する不必要な質問・発言

ア) 結婚・交際・妊娠・出産の予定

イ) 恋愛経験、家族構成、性的指向・ジェンダーアイデンティティ（性自認）等を探索する質問

ウ) 「女性だから／男性だから」など固定的役割意識に基づく発言

b. 容姿・身体的特徴に関する性的な言動

ア) 容姿、体型、服装、年齢などを評価・揶揄・話題にする発言

イ) 「かわいい」「色っぽい」等、社会通念上不適切な表現

c. 性的な雰囲気を伴う言動・コミュニケーション

ア) 性的な冗談、からかい、噂話

イ) 面接後・実習中における私的なSNS連絡、DM送信

d. 身体的接触・距離の侵害

ア) 必要性のない接触、肩や腰に触れる行為

イ) 面接や指導の場面において、過度に身体的距離を詰める行為

e. 優越的立場を利用した私的・性的関係の要求

ア) 採用・評価・継続参加への影響を示唆しつつ、食事や私的な外出への誘い

イ) 交際や性的関係を求める行為

③ 相談窓口

求職者等からの相談についても相談窓口が適切に対応し、相談したこと又は事実確認・調査に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行いません。

(6) その他ハラスメント

① その他ハラスメントの種類と定義について

上記に挙げたハラスメントのほか、人種・国籍、出身地・出自、思想・信条・宗教、年齢、障がい、性的指向・ジェンダーアイデンティティ（性自認）等に関する差別的・侮辱的な言動により、精神的苦痛を与えたり、就業環境を悪化させたりすることもハラスメントに含まれます。また、性的指向・ジェンダーアイデンティティ（性自認）等の機微な個人情報について、本人の意思に反して開示を強要し、禁止し、又は本人の了解なく他者に暴露することもあります。

② 禁止する言動と行為

a. 肌の色や出身国について、また出身国および宗教などから由来する慣習について差別・侮辱する言動。

b. 被差別部落出身であることや、支持政党、宗教などを理由とした仲間はずし・隔離などの差別や嫌がらせ。

c. 年齢や身体的・精神的障がいに対する差別的・侮辱的な言動。

d. LGBTQ（※）など、性的少数者に対する差別的・侮辱的な言動（※2）

※ LGBTQ

性的指向やジェンダーアイデンティティ（性自認）における少数者（性的マイノリティ）のうち、「Lesbian（レズビアン＝女性同性愛者）」「Gay（ゲイ＝男性同性愛者）」「Bisexual（バイセクシュアル＝両性愛者）」「Transgender（トランスジェンダー＝出生時に診断された性と自認する性の不一致）」「Questioning（クエスチョニング＝性的指向・ジェンダーアイデンティティ（性自認）を決められない・決めたくない）」又は「Queer（クィア＝性的少数者そのものを意味する）」の人々を指した総称。

LGBTQであることを公表しないで働いているケースがあることや、LGBTQへのハラスメントは無自覚に行われる場合があることから、より深刻な事態となる恐れがあります。顕在化されにくく可視性の低い問題であることから、特別な措置および十分な配慮が求められます。

※2 禁止する差別的・侮辱的言動

- ① LGBTQであることを揶揄する言動（「ホモ」「レズ」「おかま」「ニューハーフ」など性的少数者をからかう言動）
- ② 性別役割分担意識や固定観念にもとづく言動（「男っぷりがいいね」「女を上げたね」「男性だったら〇〇すべき」「女性だったら〇〇すべき」など）

3. 制裁処分について

「ハラスメント防止に関するガイドライン」の遵守から逸脱する、「他者の人権を損なう行為」「職場環境を乱す行為」「生協の信用を傷つける行為」については、制裁処分の審議対象となります。とりわけ、重大な行為については厳正に対処することを基本とし、就業規則に定める制裁処分を課します。

（1）重大な行為

- ① 職場内において、妊娠、育児休業・介護休業等に関する言動により、部下や同僚の就業環境を害したとき。
- ② 他者の身体への不必要な接触を行い、精神的苦痛を与えたとき。
- ③ 他者の名誉を損なうような性的な噂などを流したとき。
- ④ 他者に退職・休職などの不利益につながる性的言動を行ったとき。
- ⑤ 職務上の地位や権限などを利用して、他者に交際や性的関係の強要を行ったとき。
- ⑥ 職場内において、暴行・傷害、脅迫・名誉棄損・侮辱・暴言等により身体的・精神的苦痛を与えたとき（職場懇親会での「一気飲み」の強制なども含む）。

4. ハラスメントへの対応・窓口

（1）コンプライアンスコール

ユーコープでは、パワーハラスメント、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントおよびセクシュアルハラスメント、カスタマーハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、その他ハラスメントを含め、職場の不正、法律や内部ルールの違反、ユーコープの信頼喪失などの事実について気付いたり、直接被害を受けたりしたときに、通報・相談ができる内部通報制度があり、相談窓口「コンプライアンスコール」を設置しています。この制度は、クローバーコネクトや子会社・関連会社で働く全ての方（派遣社員や委託業者で従事する者も含め）およびクローバーコネクトへの求職者が利用できます。

（2）LGBTQ など性的少数者に対する対応窓口

LGBTQ など性的少数者に対するハラスメントについては、十分な配慮と専門性が求められることをふまえ、別途対応窓口を設置しています。

（3）対応者は、人事・管理部局を管轄する本部長を責任者とし、選任されたメンバーが聴き

取り、調査を行います。その際、相談者および行為者を含めた関係者のプライバシー保護、

また相談したこと、調査に協力したことによる不利益な取り扱いがなされないように十分な配慮を行います。

5. 管理者の役割

- (1) 管理者は職場をまとめていく立場であり、自らがよいモデルとなって行動します。職場での会議などを通じて、注意喚起や指導の徹底を行います。職場の問題を見過ごすことなく、社員に注意し、毅然とした態度と細心の配慮を持って対処できるようにします。
- (2) 苦情相談を受ける場合は、真剣かつ迅速に対処し、人事部局と相談のうえ、適切な対応をとります。