

### 1 よりよい商品・サービスの提供を通じて、 組合員・利用者満足を追求めます。

- ①より多くの方々に利用いただけるように、常に安全・良品質の商品・サービスを提供します。
- ②組合員・利用者の声に誠実に対応し、声を事業全体の継続的改善に生かします。
- ③商品・サービス提供者として組合員・利用者へ信頼、支持いただける役職員をめざします。
- ④すべての事業・活動の前提として、消費者基本法などに定められた「消費者の権利」を守ります。

## それを実現するために 大切にすること

### 行動基準

#### 1 より多くの方に利用いただけるように常に、組合員・利用者の願いに応える 安全・良品質の商品・サービスを提供します。

商品・サービスの安全性や品質について順守する基準・めざす目標を明確にし、品質の向上をはかります。確かな仕事をすすめて、安全でよりよい商品・サービスを実現します。より多くの組合員・利用者が商品・サービスを利用できるよう、事業の拡充をはかります。

#### 2 組合員・利用者の声に誠実・迅速・公平に対応し、 声を事業全体の継続的改善に生かします。

組合員・利用者の声をすべて誠実に受けとめ、迅速に解決、実現できるよう努力します。現時点で解決が困難な場合は、その理由も含めて、納得のいただける回答が迅速にお返しできるよう努力します。声を商品・サービス、事業・経営の改善に生かします。

#### 3 商品・サービスにかかわる事故や違反行為を防止し、 発生した場合は誠実に万全な対応を行います。

お取引先とも協力して商品・サービスにかかわる事故や違反行為を防止します。事故や違反行為が発生した場合は、上司や関連部署に直ちに報告し、組合員・利用者の安全確保を最優先に誠実な対応をすすめるとともに、原因の究明・再発防止に努めます。法令や社会的ルールを順守して、必要なあらゆる情報を開示するとともに、行政などに迅速に報告し、必要な指導・助言を受けます。

#### 4 適切・正確・正直な情報の提供をすすめます。

商品の表示や商品案内・各種広報物（ホームページ含む）、口頭での説明などすべての情報について、組合員・消費者の立場に立って、分かりやすく、正確で丁寧な情報提供をすすめます。「紙面表示運用マニュアル」などを順守し、誇大広告・優良誤認など組合員・消費者に誤解を与える情報提供は行いません。

#### 5 信頼・支持いただける身だしなみ、挨拶、対応を励行します。

わたしたちは、食品を中心とする商品や福祉にかかわるサービスの提供など、組合員・利用者の日々の暮らしを支える仕事に従事しています。安心して商品・サービスが利用できるよう、信頼、支持いただける身だしなみ・挨拶・対応を励行します。すべての組合員・利用者に対して、公平で節度と配慮のある対応をすすめます。

#### 6 消費者の権利を守ります。

消費者基本法などで定められた消費者の権利－安全が確保されること、適切な選択を行えること、必要な情報を知ることができること、教育を受けられること、意見が反映されること、被害の救済が受けられること－について理解を深め、仕事の中で消費者の権利が守られるように努めます。

### 2 お取引先に対して対等な立場で接し、公正な取引と協力・共同の関係を築きます。

- ①取引先の選定は公正に行い、対等・平等な取引と誠実な対応をすすめます。
- ②よりよい商品・サービスを実現するための協力・共同をすすめます。
- ③共に働く委託先の方々とのコミュニケーションを大切に、よりよい関係を築きます。

## それを実現するために 大切にすること

### 行動基準

#### 1 お取引先の選定は公正に行います。

お取引先の選定にあたり、品質・サービス・価格・実績・信頼性・業界情報などを総合的に判断し、特に法令の順守、安全性や品質管理の徹底を重視した選定基準・方法を定め、それに則って決定します。公正な選定を歪める個人的便宜の享受などの行為は厳重に戒めます。

#### 2 対等・平等・公正な取引をすすめます。

お取引先と、対等・平等な立場で、関係法令や契約書を順守し、公正な取引をすすめます。取引関係に疑義が生じないように、商談の内容は各部門のルールに基づいて記録・報告します。

#### 3 金品・接待の強要や、立場を濫用した 不当な要求などは禁止します。

自己の立場を利用して金品や接待を求める言動や、それを示唆する言動は行いません。お取引先との交渉に際して、「顧客(購入側)」としての立場の濫用はしません。お取引先や他団体からの贈答や様々な便宜供与にかかわる申し出は一切受けません。やむを得ない事情で中元・歳暮などが返却困難な場合でも、個人的な対応はせず、生協として受け取り・対応します。

#### 4 渉外活動（飲食など）はルールに基づいて行います。

お取引先との健全かつ公正な関係を保てるよう、過度な渉外行為（飲食など）を禁止します。飲食などの提供を受けたり、行う際には事前申請を基本とし、上司に対して目的や費用について決済を受け、その範囲内で行います。

事前申請を行っていない場合で、やむを得ず飲食などの提供を受けた場合は、上司に参加者、目的、費用などを報告の上、渉外報告書の提出などの適切な措置を行います。報告を受けた上司は、お取引先に対してお礼の連絡を速やかに行います。

#### 5 共に働く委託先の方々などとのコミュニケーションを大切に、よりよい関係を築きます。

“組合員・利用者のくらしに笑顔をお届けする”のために、共に働くパートナーとして、よりよい関係を築きます。組合員・利用者の声、生協の現状やめざしていることなどについて積極的に情報を共有化し、双方向のコミュニケーションをすすめます。

### 3 誰もが健康でいきいきと働き続けられる職場をつくります。

- ①人権と個人の尊厳を尊重し、いかなるいじめや差別も行いません。
- ②労働災害を防止し、メンタルヘルスを含む健康増進の取り組みをすすめます。
- ③仕事と家庭・地域での生活が両立でき、個性と能力を発揮できる職場をめざします。
- ④目標を分かち合い、責任ある仕事、相談・助け合いのある職場づくりをすすめます。

## それを実現するために 大切にすること

### 行動基準

1

#### 基本的人権と個人の尊厳を尊重します。

雇用や処遇にあたっては、基本的人権を尊重し、公平に評価します。性別・人種・国籍・思想信条・宗教・身体上のハンディキャップなどによるいかなる差別も行いません。

2

#### セクシュアルハラスメント行為は禁止します。

自分の地位や立場を利用して性的関係を強要すること、不必要に身体に触れること、不快感・嫌悪感を感じやすい言動など、セクシュアルハラスメントにかかわる行為は行いません。

3

#### パワーハラスメントやいじめ・差別は禁止します。

「職務上の地位を悪用して、業務目的とは無関係に、相手を不当に抑圧する行為」（いわゆるパワハラ行為）をはじめ、人格や個人の尊厳を否定するようないじめ・差別を禁止します。

4

#### 労働災害を防止し、メンタルヘルスを含む職場の健康管理・健康増進をすすめます。

「労働基準法」「労働安全衛生法」をはじめとする関係法令を順守し、より安全で働きやすい職場環境を整備することは事業者としての生協の責務であり、働くすべての者の参加で実現する課題です。わたしたち役職員も、健康で働きやすい職場をつくる取り組みに積極的に参画し、問題があれば、各々の役割・責任を自覚して、解決・改善をすすめます。

5

#### 仕事と家庭・地域での生活が両立でき、個性と能力を発揮できる職場をめざします。

時間短縮・仕事の改善とたすけあいのある職場づくりをすすめて、仕事と家庭・地域での生活が両立でき、誰もが個性と能力を発揮することができる職場をめざします。

6

#### よりよい組織風土を築きます。

お互いの意見を尊重し、何でも相談し合える職場をつくります。問題があれば見て見ぬふりをせず、責任を持って声に出していきます。全体の目的を共有するとともに、一人ひとりが自律的に目標・責任を分かち合い、協力して仕事をすすめます。双方向のコミュニケーションを大切に、互いに学びあい成長し合えるよりよい組織風土を築きます。

### 4 事業者としての環境責任を自覚し、環境法令を順守して、より環境負荷の少ない事業・活動を行います。

- ① 低炭素社会の実現のため、省エネ、再生可能エネルギーの供給・利用など、地球温暖化防止の取り組みをすすめます。
- ② 循環型社会の実現のため、廃棄物の削減・リサイクルをすすめます。
- ③ 自然共生社会の実現のため、自然の調和と生物の多様性を大切にします。
- ④ 環境に配慮した商品の普及や、環境を守る取り組みをすすめます。

## それを実現するために 大切にすること

### 行動基準

#### 1 確かな仕事をすすめ、資源・エネルギーの無駄遣いを減らします。

組合員・利用者に商品やサービスを提供するためには、様々な資源（紙・プラスチックなど）やエネルギー（電力、車両燃料など）が必要です。しっかりと計画を立て、業務力量を向上させて、より有効・より効率的な仕事をすすめます。ミスや事故のない確かな仕事をすすめること — これが仕事の中で環境負荷を削減する基本です。

#### 2 減量、再使用、再資源化をすすめます。 (リデュース・リユース・リサイクル)

不要な印刷物の発行や食品ロスの削減など、そもそも廃棄物を出さない取り組み（リデュース）を基本に、廃棄物の分別を徹底し再使用（リユース）、再資源化（リサイクル）をすすめます。

#### 3 自然共生社会の実現のため、自然の調和と生物の多様性を大切にします。

わたしたちの暮らしを支える、他のたくさんの生きものたちとのつながりを大切にし、わたしたちの事業や活動を通じて、生物の多様性を損ねないように配慮します。

#### 4 環境に配慮した商品・サービスを優先し、環境について学び、地球にいいことを広げます。

より環境負荷の少ない商品やサービスの開発・企画と普及をすすめます。施設の設置、設備や什器備品、文具などの消耗品の購入、各種の業務委託などの外注に際して、「環境負荷のより少ないもの」を可能な限り優先的に選択します。また、環境についての学習やコミュニケーションをすすめ、職場だけでなく、家庭や地域でも、地球にいいことを積極的に広げていきます。

#### ■基本方針1の④に出てくる「消費者の権利」について

ジョン・F・ケネディは1962年、消費者が持つ権利について、①安全である権利、②知らされる権利、③選択できる権利、④意見を反映させる権利、と4つに整理しました。後に、⑤消費者教育を受ける権利、⑥生活の基本的ニーズが保障される権利、⑦救済を求める権利、⑧健康な環境を求める権利、が追加され、「8つの権利」となりました。これらは、2004年に施行した「消費者基本法」にも明記されています。わたしたちは仕事の中で、商品やサービスの安全性の確保や、わかりやすい表示、組合員の意見を反映することなど、消費者の権利を侵害せず、さらに前進するよう取り組みます。



### 5 地域社会から信頼される仕事をすすめ、地域社会の一員としての役割を積極的に担います。

- ① 自治体や他団体などとの協力を大切にし、地域社会づくりへの参加をすすめ、地域社会の一員として生協の事業・活動に期待される役割を積極的に担います。
- ② 重大人身事故を繰り返し発生させたことへの深い反省に立って、安全運転基準を順守し、地域社会に信頼・支持される運転マナーを実践することで交通事故・違反を防止します。
- ③ 火災などの防止、清掃の励行など、地域の方々に信頼していただける施設管理をすすめます。
- ④ 組合員の多様な参加や、地域での自主・自発の活動が広がるよう支援します。

## それを実現するために 大切にすること

### 行動基準

#### 1 地域社会の一員として、行政機関などの要請に応え、積極的に役割を果たします。

生協職員として、事業・活動を通じて地域社会に貢献することをめざすとともに、子育て・見守り・文化・防災・災害復旧など、地域社会を支え、住みよい地域づくりをすすめる活動にも、地域住民の一人として、積極的に参加します。

#### 2 安全運転基準を順守し、運転マナーを向上させて、交通事故・違反ゼロをめざします。

重大人身事故への反省と教訓、再発防止の決意を共有します。四輪・二輪・自転車すべてにおいて、交通法規を守り、安全運転基準を順守します。地域社会に信頼される運転マナーを実践して、交通事故・違反ゼロをめざします。

#### 3 地域に信頼される施設管理をすすめます。

騒音・光害・異臭や火災など、生協の施設があることで、地域社会に迷惑がかかることがないように運営します。施設の5Sをすすめ、周囲の環境を乱しません。

#### 4 組合員の多様な参加や、地域での自主・自発の活動が広がるよう支援します。

組合員の自主・自発の活動が地域を拠点として広がり、行政・地域社会とのコミュニケーションがすすむように支援します。活動の担い手や活動のリーダーを育み、地域においてもボランティア活動を展開できるように支援します。

#### ■基本方針3の④に出てくる「仕事と家庭・地域での生活が両立」について

「ワークライフバランス（仕事と生活の調和）」のことで、一人ひとりがやりがいや充実感を持ちながら働き、工作上的責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できることを指します。

育児や介護などに必要な時間をあてつつ、仕事が続けていけるよう、生協は仕組みを整備して働く者を支援し、働く者も、仕事の改善やたすけあいを通じてよりよい職場の実現をめざします。

### 6 ルールに基づく健全な運営をすすめ、組合員参加・コミュニケーションを促進し、説明責任を果たします。

- ① 会社法や生協法などのルールを順守して、健全・公正・効率的な機関運営を行います。
- ② 組合員参加を広げ、組合員の総意が適切に反映されるよう運営します。
- ③ 生協に関わる多くの方々に対して、積極的な情報開示と双方向コミュニケーションを推進し、透明性の高い運営を行います。
- ④ 社会の秩序や市民生活の安全に脅威を与える反社会的勢力、組織または団体と関わりを持たず、これらの圧力に対しては毅然とした態度で臨みます。

## それを実現するために 大切にすること

### 行動基準

- 1 ルールに基づく適正な機関運営をすすめます。**

生協法や定款、総代会運営規約、理事会規則等諸規程やルールに基づく適正な機関運営をすすめ、組合員の意志が適切に反映されるようにします。
- 2 組合員の多様な参加を促進・支援します。**

生協への加入、宅配や店舗の利用、共済や福祉などのサービスの利用、意見・要望やクレームなどの発信、各種の組合員活動への参加、サークルやコープ委員会への参加、総代への立候補…これらの多様な参加がさらに広がるよう、役職員として促進・支援をします。
- 3 積極的な情報開示と双方向コミュニケーションをすすめます。**

事業と経営および活動にかかわる情報を、情報開示規約に則って適切に開示するとともに、各種広報媒体を通じて積極的に情報提供します。行政、各種団体、地域住民など、生協にかかわる様々な方々からのご意見などを受けとめ、双方向のコミュニケーションをすすめます。
- 4 説明責任を果たします。**

法令やルールに則って正しく行動するとともに、記録等は適正に管理して、必要があればいつでも、正しく業務をすすめていることが説明できるようにします。

### 7 健全で強い事業経営を築き、 組合員から負託された経営責任を果たします。

- ①確かな仕事をすすめ、業務力量を向上させ、効率改善とコスト削減をはかります。
- ②商品、設備・備品、情報資産など、生協の財産を万全に管理します。
- ③生協法施行規則などを順守した公正な会計処理をすすめ、決算報告の適正性を確保します。
- ④大規模災害や不測の事態に対応し、暮らしを支える事業を継続させます。
- ⑤社会的責任を果たし、事業経営を未来に継承するために、必要な剰余を確保し、投資力を高めます。

## それを実現するために 大切にすること

### 行動基準

#### 1 力量の向上と仕事の改善をすすめます。

事業・経営の中で自らが担う責任を自覚し、自らの目標を達成させます。仕事の力量を高め、よりよい仕事をすすめて効率改善・コスト削減を実現します。

#### 2 個人的利益は追求しません。

自己の利益と生協の利益が対立することのないように行動します。例えば、仕事を通じて得られた組合員情報などを使って個人的利益を追求することは決して行いません。

#### 3 生協の財産を守ります。

商品・機器・車両・設備・備品などの生協の財産を丁寧に取り扱いいます。業務遂行の目的でわたしたちに貸与・提供されたこれらの財産は、事業活動や、生協から承認された目的のためのみに使用し、公私を混同した使用や私物化は行いません。

#### 4 情報資産を万全に管理します。

情報は資産であり、情報が適切に守られることは、安心して生協を利用いただく大前提です。組合員・利用者の個人情報をはじめとする情報資産は、法令や内部のルールに従って取り扱い、責任を持って管理します。個人情報や特定個人情報（マイナンバー）、事業上の重要事項など一切の機密情報を厳重に管理し、外部への漏洩を防止します。たとえ退職後であっても、在職中に知りえた機密事項は外部に漏らしません。

#### 5 経費などの申告・処理はルールを順守して迅速・正確に行います。

旅費や交通費、労働時間、有給休暇などに関する手続き・報告は迅速・正確に行います。経費などの精算に際して、過不足など不明な点は速やかに調査し、是正処置を講じます。

#### 6 大規模災害や不測の事態に備え事業の継続をはかります。

生協の商品・サービスは、組合員・利用者の暮らしを支えています。大規模災害や不測の事態等に備えて、家庭での防災対策をすすめるとともに、職場の防災手順を理解し、日常的な準備や訓練を通じて、適切・迅速に行動できるようにします。困難な中でも、暮らしを支える生協の事業を継続させます。

#### 7 役員や指導的立場の職員は重大な責任を自覚します。

役員や各部署所属長など指導的立場にある職員は、健全な事業経営と機関運営の確立に対する自らの責務を深く自覚し、組合員・利用者・社会に信頼・支持される事業経営の確立に全力を尽くし事業を継承します。