

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当組合は、「HEARTS AND COMMUNITY」を経営理念に掲げ、お客様との“出会いふれあい”の積み重ねによるつながりを大切にし、信頼の輪を広げるとともに、質の高いサービスを提供するために努力を尽くしています。

また、中期経営計画では、「しっかり足元を固め、一步ずつ着実に前進」を目指すことを謳っており、これらの実現のためには、当組合で働く全ての役職員が心身ともに健康であり、安心して働ける職場環境を確保することも不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載例を参考に、カスタマーハラスメントを、「お客様等からのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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であって、当該手段・態様により、当組合職員の就業環境が害される恐れのあるもの」と定義いたします。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為例

以下の記載は当組合がカスタマーハラスメントと考える行為の例示であり、これらに限られるものではありません。

【該当する行為例】

- ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・侮辱・暴言・名誉棄損・威嚇・恫喝）
- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・継続的・執拗な言動
- ・社会通念上受け入れられない要求・強要行為
- ・合理的な範囲を超える時間的拘束・場所的拘束（不退去、居座り、監禁）
- ・合理的な理由のない謝罪要求・土下座の要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・差別的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求、プライバシーの侵害
- ・セクシャルハラスメント行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

お客様に対して誠意を持ち対応しつつも、カスタマーハラスメントに該当する行為があったと当組合が判断した場合、当組合で働く職員一人ひとりを守るため、組織的に毅然とした対応をさせていただきます。

また、残念ながら問題の言動が継続する場合や、悪質と認められる場合には、警察・弁護士等の外部機関や外部専門家の協力も仰ぎつつ、しかるべき機関と連携し、厳正に対処します。

カスタマーハラスメントで被害にあった役職員のフォロー、ケアを最優先します。

5. お客様へのお願い

今後もお客様方との良好な関係を築き、ご期待にお応えできるよう、役職員一同一層の努力をいたしてまいりますので、ご理解・ご協力のほど、よろしくお願いいたします。