

カスタマーハラスメントに関する基本方針

当組合は、お客様からのご意見、ご要望に真摯に対応し、より良い商品、サービスの提供に努めます。一方で、社会通念上不相当な要求や言動、従業員の人格や尊厳を傷つける行為、就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントに該当するものとして、組織として毅然と対応します。当組合は、従業員の安全と尊厳を守り、安心して働ける職場環境を確保するため、本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当組合では、お客様等からのご意見、ご要望、言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、又は要求内容が妥当であっても、その実現手段や態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと定義します。

2. カスタマーハラスメントに該当する主な行為

- 暴言、侮辱、人格を否定する発言
 - 脅迫、威嚇、威圧的な言動
 - 長時間にわたる拘束、繰り返しの執拗な言動
 - 不合理又は過剰な謝罪要求
 - 土下座の要求
 - 従業員個人への攻撃、誹謗中傷
 - SNS やインターネット上での名誉を傷つける投稿
 - 正当な理由のない金品補償、特別対応の要求、不当な損害賠償要求
 - 身体的な攻撃、器物損壊、○従業員個人情報の開示要求やつきまとい行為
- ※上記は例示であり、これらに限られません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

当組合は、カスタマーハラスメントとみられる事案が確認された場合、当該行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、内容に応じて以下の対応を行います。

- ・ 対応の中止又はお断り
- ・ 電話や面談の終了
- ・ 今後のご利用やご来訪のお断り
- ・ 組合内での情報共有と記録保存
- ・ 警察、弁護士等の外部機関への相談や通報 等

4. 役職員への対応

- (1)カスタマーハラスメントの判断基準や対応方法について教育を行います。
- (2)カスタマーハラスメントを受けた職員が相談できる体制を整備します。
- (3)カスタマーハラスメントを受けた職員に対する配慮のための措置を行います。

5. お客様へのお願い

当組合は、今後もお客様の声を大切にし、誠実な対応に努めてまいります。そのためにも、すべての関係者が互いに尊重される環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。