

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当組合は経営理念である「地域経済の活性化と地域住民の豊かな暮らしづくりに奉仕する」ために、お客様に対して真摯に対応し、信頼やご期待を得るべく役職員一同努力致しております。今後もお客様にご満足いただけるより良いサービスを提供するにあたり、カスタマーハラスメントから役職員の尊厳を守り、心身ともに健康で働ける安心な職場環境を整える必要があることから本基本方針を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省のカスタマーハラスメント対応企業マニュアルに基づき、当組合ではカスタマーハラスメントを「お客様等からのクレーム・言動の内、当該クレーム・言動の要求内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても当該要求を実現させる手段・態様が社会通念上不相当なものである、当組合の役職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントに該当する行為は、例えば以下のとおりであると考えております。当組合はカスタマーハラスメントに該当し得る行為が発生した場合、個々の事案に応じ、当該行為が該当するかを検討し、適切に対応いたします。

【カスタマーハラスメントに該当する行為例】

- ・（暴力型）暴行、傷害、器物破損、物を投げつける等の行為
- ・（暴言型）大声、侮辱、名誉棄損、人格否定等の行為
- ・（威嚇、脅迫型）異常接近、脅迫、恐怖を与える行為
- ・（権威型）土下座の強要、文書での謝罪、人事権行使の要求等の行為
- ・（時間拘束型）不退去、居座り、監禁、店舗外拘束等の行為
- ・（リピート型）不合理な要求を執拗に繰り返す等の行為
- ・（SNS/インターネット上での誹謗中傷型）ネット上の誹謗中傷、プライバシーの侵害等
- ・（セクシャルハラスメント型）性的な言動、行為等

*これらの行為は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメント行為者への対応

- ・対象となる行為が行われ、当組合がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を断りさせていただくことがあります。
- ・悪質なカスタマーハラスメントと認められる場合には、他のお客様や役職員の安全確保のため、警察や弁護士等の外部専門家に相談し、適切に対処いたします。

(2) 職員への対応

- ・カスタマーハラスメントの被害にあった役職員に対しては必要な支援を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する役職員の相談・報告体制を整備し、カスタマーハラスメントに関する知識の習得および対処方法を周知・啓発します。

以 上