

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当組合は、組合員、取引先その他の関係者の皆様から寄せられるご意見・ご要望を大切にし、より良い事業運営とサービスの提供に努めています。

一方で、組合員、取引先その他の関係者から職員に対する暴言、威圧的な言動、過度な要求など、社会通念上許容される範囲を超える言動は、職員の尊厳を傷つけ、心身の負担となるだけでなく、就業環境を損なうものです。

当組合は、職員が安心かつ安全に業務に取り組むことができる就業環境を守るため、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当組合では、組合員、取引先、その他の関係者からの言動のうち、その内容や態様が、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、そのことにより職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いたします。

判断にあたっては、

- 要求の内容が、当組合の事業やサービス等との関係から著しく相当性を欠くもの
- 要求を実現するための手段や態様が、社会通念上不相当なもの
- 言動の内容、態様、頻度、継続性等により、職員の就業環境が害されるもの

などを総合的に考慮します。

なお、正当なご意見・ご指摘・苦情の申し出そのものを、カスタマーハラスメントとみなすものではありません。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下のような行為を、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為として想定しています。

- 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 大声で怒鳴る、威圧するなどの言動
- 脅迫や危害を加えることをほのめかす言動
- 暴行、物を投げるなどの身体的な攻撃
- 正当な理由のない過度な要求
- 当組合の事業やサービスの範囲を著しく超える要求
- 不当な金銭、損害賠償等を求める行為

- 同じ内容の問い合わせや要求を執拗に繰り返す行為
- 長時間にわたり電話や面談等で職員を拘束する行為
- 電話、メール、SNS 等を利用して執拗に責め立てる行為
- 職員の個人情報やプライバシーを不当に要求・公開する行為
- 土下座など、職員に不必要な謝罪を強要する行為
- その他、職員の就業環境を害するおそれのある不当な言動

なお、上記の言動はあくまで例示であり、これらに限定されるものではなくありません。実際の事案において、その目的、経緯、言動の内容・態様、頻度・継続性等を総合的に考慮して判断します。

3. 当組合の対応

当組合は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、職員を守るため毅然とした対応を行うものとし、職員を一人で対応させることなく、上司や担当者等が連携し、組織として対応します。

必要に応じて、

- 対応者の交代
- 対応の中止または終了
- 電話・メール・面談等の対応方法の変更

- 今後の対応をお断りすること

などの措置を講じます。

また、悪質な行為や犯罪行為等であると当組合が判断したものについては、警察への通報、弁護士その他の専門機関への相談、その他法令に基づく厳正な対処をします。

4. 職員への対応

当組合は、カスタマーハラスメントを受けた職員が一人で抱え込むことのないよう、相談・報告できる体制を整備します。

相談や報告を行ったこと、また事実確認等に協力したことを理由として、職員に不利益な取扱いを行いません。

また、必要に応じて、事案に応じた適切なフォローを行い、職員の安全と心身の健康に配慮します。

5. より良い関係づくりに向けて

当組合は、組合員、取引先その他の関係者の皆様からの正当なご意見・ご指摘には真摯に耳を傾け、事業運営やサービスの改善につなげていきます。

その一方で、職員の尊厳や安心・安全を損なう行為には毅然と対応し、お客様と職員が互いに尊重し合える関係づくりを目指します。

また、カスタマーハラスメントの未然防止および発生時の適切な対応につなげるため、職員のコミュニケーション力や対応力の向上を目的とした、クレーム対応やビジネスマナー等に関する研修など、継続的な人材育成にも取り組みます。

当組合は、職員が安心して働くことのできる職場環境を守るとともに、組合員、取引先その他の関係者の皆様から信頼される組合であり続けるため、本方針に基づき、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応に取り組みます。

令和 8 年 10 月 1 日
日本企業振興協同組合