

カスタマーハラスメントへの対応方針

1. はじめに

当組合は、全職員がお客さまからの信用・信頼に応え、ご満足いただけるサービスを提供することに日々取り組んでおります。

今後もお客さまの声を真摯に受け止め、より良いサービスを提供するためには、職員が心身ともに健康で、安心して働ける職場づくりが重要であることから、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を策定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からの苦情・言動のうち、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、当組合職員等の就業環境が害されるものと定義します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

(1) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動等で具体的には次のような行為

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害、拘束、監禁）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ②威圧的な言動
- ③土下座の要求
- ④継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動
- ⑤居座り行動、不退去
- ⑥差別的な言動、性的な言動
- ⑦職員個人への攻撃、要求
- ⑧正当な理由のない代替措置の要求、金銭補償の要求
- ⑨SNSやインターネット上での誹謗中傷等
- ⑩時間外対応、合理性を欠く謝罪や処罰の要求
- ⑪当組合施設・設備等への加害行動

(2) その他上記の言動等に準じる著しい迷惑行為

4. 当組合のカスタマーハラスメントへの対応

(1) 当組合がカスタマーハラスメントと判断した場合、他のお客さまや職員等の安全確保のため、対応をお断りさせていただくことがあります。

(2) 悪質と認められる行為は、組織として毅然と対応するとともに、警察や弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、法的措置を含め厳正に対処します。