

カスタマーハラスメント対策基本方針

制定 令和7年9月

1. はじめに

当組合では、組合員や地域の皆さまから寄せられるご意見やご要望に真摯に向き合い、信頼や期待に応える姿勢を大切にしております。また、全ての役職員が健康で安心して働ける職場環境づくりに努めています。

近年、常識の範囲を超えた要求や言動が「カスタマーハラスメント」として社会問題化しております。当組合では、こうした課題に向き合いながら、全ての役職員が働きがいを感じる環境の構築を目指します。そのため、皆さまのご意見に誠実に対応することを基本としつつ、適切な範囲を超える行為には冷静かつ組織的に対応してまいります。

基本方針では、役職員保護のための対応手順を明確にし、必要に応じた法的措置の検討や、役職員への研修・心理的サポートの提供について公表しております。

2. カスタマーハラスメントの定義

当組合では、「組合員や地域の皆さまから寄せられるご意見やご要望のうち、役職員が担う業務の特性やその他の状況を考慮した際、社会通念上受け入れられる範囲を超える行動や言動（契約内容に照らして不適切な内容、または手段や態様が妥当ではないもの）によって、職場環境に悪影響が生じる可能性があるもの」と定義いたします。

【対象となる行為の例（これらに限るものではありません）】

- ・ 正当な理由のない商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・ 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・ 当組合の業務と関係のない要求
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動・セクシュアルハラスメント
- ・ 職員個人への攻撃、要求・プライバシーの侵害
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷・役職員の個人情報の投稿（写真・音声・映像等）

3. カスタマーハラスメントへの対応

当組合は、以下の体制を構築しています。

- ・ 役職員に対する本基本方針の周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法、対応手順の策定

- ・役職員への教育・研修の実施
- ・職員のための相談窓口、メンタルケア体制の整備等

そのうえで、カスタマーハラスメントであると判断した場合等には、役職員一人ひとりを守るため、組織で毅然とした対応を行います。

なお、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される場合は、警察・弁護士と連携するなどし、厳正に対応いたします。

4. 組合員・地域の皆さまへのお願い

当組合は、今後も引き続き、組合員・地域の皆さまと良好な関係を築いていけるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

以 上