カスタマーハラスメント対応基本方針

制定　令和７年　９月
改正　令和８年１０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。

昨今、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動については、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。当組合においても役職員の尊厳を傷つけるこれらの要求や言動の結果、職場環境に影響を及ぼす事案も発生しており、重要な経営課題となっています。そのため、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・利用者・地域の皆さまからのお申し出・言動のうち、役職員が従事する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たもの（社会通念に照らし、当該言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は、手段・態様が相当でないもの）により、役職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

【以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません】

・契約内容や事実関係に照らして相当性を欠く商品交換の要求又は金銭補償の要求、過度又は相当性を欠く謝罪の要求
・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、SNS 等のインターネット上への役職員のプライバシーに係る情報の投稿、盗撮、土下座の強要等）
・威圧的な言動
・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・セクシュアルラスメント
・役職員個人への攻撃、要求・プライバシーの侵害

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、当組合が総合的に判断した結果、カスタマーハラスメントに該当すると認めた場合等には、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。また、役職員に対し、業務においてカスタマーハラスメントの行為を行わないよう周知・徹底いたします。

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・弁護士等の関係機関と連携し、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あげます。

以 上