

## カスタマーハラスメントに対する対応方針

### 1 はじめに

当組合は、組合員の相互扶助を理念とし、地域社会の発展と、そこに住む人々の豊かな生活づくりにお役にたち、お客様に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。

そのためには、役職員が心身ともに健康で働ける環境づくりが不可欠であり、カスタマーハラスメントに該当する言動・行為に対しましては、誠意をもちつつ毅然とした態度で対応いたします。

当組合は組織的に対応するため本対応方針を策定し、実践してまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

### 2 カスタマーハラスメントの定義

- (1) 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
- (2) 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- (3) 職員の就業環境が害されること

以上 3 つの要素をすべて満たすものをいいます。

### 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以下のような行為
  - ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
  - ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求等）
  - ③ 威圧的な言動
  - ④ 継続的（繰り返される）、執拗（しつこい）な言動
  - ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
  - 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、過度な金銭補償・謝罪の要求
  - ⑨ SNS 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・設備等への加害行為
- (2) その他上記の言動等に準じる著しい迷惑行為

### 4 カスタマーハラスメントへの対応

当組合は、カスタマーハラスメントに対し、以下のとおり対応いたします。

- (1) お客様の行為がカスタマーハラスメントに該当すると当組合が判断した場合は、他のお客様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) カスタマーハラスメントが特に悪質と判断した場合は、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いたします。

## 5 役職員への対応

当組合は、役職員に対し、以下の対応を実施いたします。

- (1) カスタマーハラスメント対応について、相談窓口を設置するとともに職員向け教育を行います。
- (2) カスタマーハラスメントの発生に際しては、迅速で適切に対処します。
- (3) カスタマーハラスメントの被害にあった場合には、当事者職員に対しては必要な支援を行います。

以 上