

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、「相互扶助」を基本理念としています。「相互扶助」は単に資金の融通だけを指すものではなく、組合員相互の関係を結び、地域社会や業域におけるコミュニティ形成の中心となることで、組合員間の協力・協同を支えることも、当組合の大きな使命です。

当組合がこのような使命を果たすためには、職員が組合員の皆様をはじめとするお客様との間で良好な関係を保ち、高いモチベーションを持って業務に取り組む環境を構築することが欠かせません。

一方、新たな社会問題として、職員に対して心ない発言や行動により、就業環境が害される事例が見受けられます。このような行為が職員の人権を脅かすものとして許されないことは当然ですが、モチベーションの低下や離職などを招き、結果的にはお客様に対して十分なサービスを提供できなくなる事態にもつながりかねません。

そこで、当組合としては、お客様に今後もより良いサービスを提供し、「相互扶助」の理念を実現し続けるためにも、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした対応を行うことが必要と考え基本方針を策定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

「顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当組合の事業に関係を有する者の言動であって、当組合の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により、当該職員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

当組合がカスタマーハラスメントと考える言動の具体例としては以下の通りですが、これらに限られるものではありません。当組合としては、個々の事案に応じ、カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断した上で適切な措置を取らせていただきます。

(1) 不当な内容の要求

- ① 土下座の要求
- ② 不合理または過剰なサービスや対応の要求
- ③ 正当な理由のない賠償、謝罪等の要求

(2) 不当な行動・言動

- ④ 殴る、蹴る、叩く、物の投げつけなどの身体的な攻撃
- ⑤ 暴言や脅迫、侮辱的発言などの精神的な攻撃
- ⑥ 差別的な行為、発言
- ⑦ セクシャルハラスメント（性的な言動）
- ⑧ SNS / インターネットへの投稿による誹謗中傷や名誉棄損
- ⑨ 職員に対するプライバシー侵害
- ⑩ 合理的な理由のない長時間の電話
- ⑪ 長時間の拘束や店舗等への居座り
- ⑫ 業務時間外や休日における業務対応の要求

4. 当組合の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への対応として、カスタマーハラスメントの発生前後を通じて、以下のような対応を行います。

(1) 組合内対応

- ① カスタマーハラスメントの判断基準や対応方法について、組合内教育を実施します。
- ② 職員のための相談対応体制を整備し、カスタマーハラスメントが発生した場合には早期に対応方針を決定します。
- ③ カスタマーハラスメント被害にあった職員に対しては必要な支援を行います。

(2) 組合外対応

- ① お客様等の行為がカスタマーハラスメントと判断した場合には、ただちに中止を求めるとともに、原則として対応をお断わりします。
- ② カスタマーハラスメントが特に悪質と判断した場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対処いたします。

以上