

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当組合は、組合員、お取引先その他関係者の皆様との信頼関係を大切にし、皆様から寄せられるご意見やご要望に対して、誠実かつ適切に対応することを基本姿勢としています。

一方で、職員に対する暴言、威圧的な言動、過度な要求その他の社会通念上許容される範囲を超えた言動は、職員の就業環境を害するとともに、適切な業務の遂行にも支障を及ぼすものです。

当組合は、職員が安心して業務に従事できる環境を確保し、組合員、お取引先その他関係者の皆様との良好な関係のもと、適切な業務を継続していくため、カスタマーハラスメントに対して、組織として毅然と対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当組合では、組合員、お取引先その他当組合の事業に関係する方からの言動のうち、その内容や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、職員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

2. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

例えば、次のような行為が該当します。

- ・ 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- ・ 脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する発言その他の精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動や大声での威嚇
- ・ 土下座その他過度な謝罪の要求
- ・ 合理的な理由のない長時間の拘束、居座り、執拗な電話やご面会の要求
- ・ 同じ要求や苦情を繰り返すなど、継続的又は執拗な言動
- ・ 職員個人への攻撃、不当な責め立て、又は個人情報・画像・動画等を SNS やインターネット上に公開する行為
- ・ 職員に対する差別的又は性的な言動
- ・ 契約、規約その他のルールを超えた、合理的な理由のない特別な対応の要求
- ・ その他、職員の就業環境を害する社会通念上不相当な言動

なお、これらは例示であり、個々の言動について、その内容、態様、経緯その他の事情を踏まえて総合的に判断します。

また、正当なご意見、ご要望、ご指摘等をカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員の安全と就業環境を守るため、個人の対応に委ねず、組織として対応し、必要に応じて、その場での対応の中止、対応する職員の変更、対応方法の変更その他必要な措置を講じます。

また、悪質又は継続的なカスタマーハラスメントについては、その内容や程度に応じ、当組合との関係について必要な措置を講じることがあります。

犯罪に該当しうる行為その他特に悪質な行為については、弁護士、警察その他の関係機関と連携し、厳正に対応します。

4. 組合員・お取引先その他関係者の皆様へ

当組合は、皆様から寄せられる正当なご意見やご要望を真摯に受け止め、より適切な業務運営につなげてまいります。

同時に、職員一人ひとりの人権を尊重し、安心して業務に従事できる環境を守ること、当組合の重要な責務であると考えています。

本方針について、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日

グッドワン事業協同組合
代表理事 古川 等