

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1. はじめに

当組合は経営理念に「私たちは地域で暮らす全ての人が幸福せ（しあわせ）になることを願って行動する。」を掲げ、その実現のために私たち役職員は「利他心を涵養して、誠実で行動的な」活動に徹しております。

今後、常にお客さまの最善の利益を追求し、質の高い最適なサービスをご提供するためには、職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働くことができる環境を整備することが重要であり、これによりお客さまとの良好な関係を構築し得ると考えております。

その実現を図るため、以下のとおり、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。当組合は、この基本方針に基づいてカスタマーハラスメントに対応し、職員の安全を確保するとともに、お客さまとのより良い関係性の構築に向けて一層努めてまいります。

お客さま各位におかれましては、当組合の取組姿勢につきまして、ご理解・ご協力・ご支援をいただきますよう、何卒、よろしくお願いいたします。

## 2. カスタマーハラスメントに対する基本方針

当組合は、次項に定義するカスタマーハラスメントに対して、以下の方針に従って対応いたします。

- (1) カスタマーハラスメントが発生した際は、まずは冷静なお話し合いにより、おやめいただくよう求めます。しかし、その程度が悪質と認められる場合や、ハラスメント行為をおやめいただけない場合には、警察をはじめ外部機関や外部専門家の協力も仰ぎつつ、組織的に毅然と対応いたします。また、そのような場合には、今後のお取引をお断りさせていただくことがございます。
- (2) カスタマーハラスメントに関する職員相談窓口を設置し、カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法等の教育を職員に実施いたします。
- (3) カスタマーハラスメントで被害にあった職員のケアに努めてまいります。

### 3. カスタマーハラスメントに該当する具体的な行為の例示

- 暴力、暴言、威嚇、脅迫、強要、人格を否定する発言、個人を中傷又は侮辱する発言
- 長時間にわたる拘束（不退去、居座り、監禁）
- 過剰・不合理な要求（金品、謝罪、職員の処分・規定外対応など社会通念上受け入れられない要求）を繰り返すとき
- 施設や職員等を無断で撮影、録画、録音する行為
- その他ハラスメント行為（セクハラ、差別的言動、プライバシー侵害等）
- その他迷惑行為（SNS やインターネット上での誹謗中傷、ストーカー行為等）
- 上記各行為に準じる迷惑行為

令和6年9月1日