

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当組合は、お客様との健全かつ建設的な関係を大切にしつつ、従業員一人ひとりの尊厳と安全を守ることを重要な社会的責務と捉えています。

近年、社会的な課題として注目されている「カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)」に対して、当組合は以下の方針をもって適正に対応してまいります。

1. カスハラに対する基本的な考え方

当組合は、業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動(暴言・脅迫・過剰な要求・長時間拘束など)をカスハラと認識し、これを許容いたしません。

2. 組合員・従業員の安全と尊厳の確保

カスハラによって組合員や従業員の心身に支障をきたすことがないように、職場環境の整備と適切な対応体制の構築に努めます。

3. 組織的かつ適正な対応

カスハラが発生した場合には、関係部署が連携し、警察や弁護士等の外部専門機関とも連携しながら、組織的に対処いたします。

4. 教育と啓発

組合員や従業員に対して、カスハラへの適切な対応方法に関する教育・研修を行い、知識と対応力の向上を図ります。

5. 社会との連携

同様の課題に直面している他団体・事業者とも情報共有や連携を図り、社会全体でのカスハラ防止に貢献してまいります。

当組合は今後も、すべての関係者が安心して関われる健全な事業環境を目指し、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で臨むとともに、法令を遵守し、誠実で公正な活動を継続してまいります。

2025年4月

