

お客様からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)に対する 当組合の基本方針

当組合は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心がけます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、下記事例に該当する行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

ハラスメント行為の例(参考:厚生労働省資料)

1. 時間拘束型

長時間にわたり、顧客等が職員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

2. リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。

3. 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。

4. 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

5. 威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をとる。または、「対応しなければ総代会で糾弾する」「SNSにあげる、口コミで悪く評価する」等といったような脅しをかける。

6. 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

7. 店舗外拘束型

苦情等の詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

8. SNS/インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

9. セクシュアルハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、職員が上長等に報告・相談することを奨励しており、組合員・利用者の皆さまによる行為について、当組合がハラスメントにあたりと判断した場合、お取引をお断りまたは中止させていただくことがあります。

なお、悪質なケースについては、警察・弁護士等に相談のうえ、必要な措置を講じ、組織的に対応します。組合員・利用者の皆さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願いいたします。

当組合は、今後も引き続き、組合員・利用者の皆さまとより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。