

カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

1 はじめに

当組合は、共同組合精神に基づき、森林組合系統が協同して事業の振興を図り、組合員の経済的社会的地位の向上を実現するとともに、広く森林資源の保続培養・森林生産力の増進を図ることを経営理念としています。組合員本位の業務運営を実現するとともに、すべてのステークホルダーに対して社会的責任を果たすべく、日々の業務に取り組んでいます。【顧客保護】

サービスを提供するためには、当組合の職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境を整えることが重要であると考えます。今後、当組合や職員に対する悪質なクレームや言動、いわゆるカスタマーハラスメントが発生するような事態を想定して、「カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針」を策定いたしました。【職員の人権保護】

2 カスタマーハラスメントの定義

当組合でいう「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる顧客等の言動で、業務の性質その他の事情、社会通念や妥当性に照らして許容される範囲を超えており、職員の就業環境が害されるものを指します。

事案がカスタマーハラスメントに該当するかどうかの判断に当たっては、様々な要素を総合的に考慮することが必要となりますが、手段・態様が著しく不相当である不当な要求や行き過ぎた言動であって、当組合の業務を不当に妨げ、当組合職員に身体的・精神的な苦痛を与える、看過できないほどの支障が生じる状況が想定されます。

ここでの職場とは、職員が業務を遂行する場所を広く指しており、通常就業している事務所以外の場所であっても、例えば作業の現場、取引先の事務所、打ち合わせをするための飲食店、研修を実施する貸会議室や施業地、出張先、在宅勤務先等の場所や、電話やSNS等のインターネット上の業務も幅広く含んでいます。

3 カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為の例

当組合を利用される一部の顧客等から、常識の範囲を超えた要求や言動により、当組合職員の人格・尊厳が侵害されることもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招くゆゆしい問題と認識しています。該当する行為の例としては、以下のようなものが考えられますが、これらに限られるものではありません。

- 身体的な攻撃（物を投げつける、殴る、蹴る、強く押す等の暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、人格否定、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座など社会的通念を超える謝罪要求
- 継続的な言動、執拗な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、必要以上の長時間の電話）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求
- 度を越えた商品交換、金銭補償、謝罪の要求
- SNS／インターネット上での職員への誹謗中傷
- SNS／インターネット上への職員のプライバシーを侵害する情報の掲載（職員の氏名、顔写真、顔が映っている動画等）
- 以上の例のほか、前掲の当組合におけるカスタマーハラスメントの定義に該当する行為

4 カスタマーハラスメントに関する当組合の取組

当組合は、カスタマーハラスメントに関して、以下の取組を行います。

- 本基本方針を職員に周知し、啓発いたします。
- 職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、上長等に報告・相談することを標準としているとともに、当組合はカスタマーハラスメントを受けた場合には職員が利用できる相談窓口を用意しています。報告・相談があった場合は組織的に対応し、その際は、当該職員のケアを最優先いたします。
- 自らがカスタマーハラスメントを行うことのないよう、職員へ教育を行います。
- カスタマーハラスメントに対しては、職員の安全確保措置を講じたうえで、被害収束に向けて毅然とした対応を行います。
- 特に悪質と判断される場合には、警察その他の外部機関に相談のうえ、適切に対処します。
- また、被害を受けた職員に寄り添い、安心して業務に復帰・従事できるよう、各種支援策を実施します。