

札幌電気工事業協同組合

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当組合では、当組合の業務に係る皆さまからいただく貴重なご意見やご要望を真摯に受け止めながら、日々の業務に取り組んでおります。

このような状況を踏まえ、組合職員一人ひとりが安心して業務に従事できる職場環境を確保し、当組合の業務に係る皆さまと良好な関係を構築するためにも、組合職員自らが関係者の皆さまに対してカスタマーハラスメントを行わないように努めるため、「札幌電気工事業協同組合 カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

当組合では、組合職員の人格や尊厳を侵害し、就業環境を著しく悪化させるような行為（カスタマーハラスメント）は、断固として容認いたしません。

1. カスタマーハラスメントの定義

当組合では、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に沿って、カスタマーハラスメントを「お客さま等からの要求内容の妥当性に照らし、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、組合職員の人格や尊厳を侵害し、就業環境を悪化させるもの」と定義します。

具体例

- ・ 暴言・恫喝・脅迫・中傷・侮辱・名誉棄損・人格否定・差別的発言 等
- ・ 職員の同意の無い写真・映像の撮影等や職員の個人情報のSNS・インターネット等への公開
- ・ 身体的攻撃（暴行、傷害、物を投げる等）
- ・ 拘束的な要求（電話や対面での長時間拘束、事業所以外の場所への呼び出し、監禁 等）
- ・ 不当・不可能な要求（理不尽な謝罪要求、返金や損害賠償、慰謝料等に関する不当な請求 等）
- ・ 正当性のない職員個人への攻撃・要求 等
- ・ 執拗な電話・メール・訪問による嫌がらせ

2. 当組合の基本方針

- ・ 当組合がカスタマーハラスメントと判断した場合には、組合職員を守るため、必要に応じて対応を中断またはお断りさせていただく場合があります。
- ・ 当組合がカスタマーハラスメントと判断し、かつその内容が悪質な場合は、警察・弁護士等の外部機関と連携し、適切な措置を講じます。
- ・ 当組合は、すべてのお客さまに対して誠実な対応を行うとともに、組合職員が安全・安心に働ける環境の確保を重視しています。

3. 当組合における取り組み

- ・ 当組合では、本方針に示した基本姿勢を職員に周知するとともに、当組合の業務に係る皆さまへ適切な対応を行うための指導を徹底いたします。
- ・ 組合職員自らが当組合の業務に係る皆さまに対しカスタマーハラスメントを行うことがないよう、職員への啓発に努めます。
- ・ 本方針については、当組合ホームページ、掲示物、職員全体会議などを通じて、周知を図ります。

4. お客さまへのお願い

円滑で良好な関係を維持するために、皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。