

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当組合においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を組合内・組合外に広く周知します。

21世紀マンパワー事業協同組合「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当組合は、組合員の相互扶助の精神に基づき、組合員のために必要な共同事業を行い、もって組合員の自主的な経済活動を促進し、かつ、その経済的地位の向上を図るため、組合員等の要望に真摯に対応し、より満足度の高い共同事業の実現に向けて取り組んでいます。また、組合員等からお寄せいただくご意見・ご要望は、当組合の共同事業の改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の組合員等の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な共同事業の実現にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、組合員等との関係をより良いものとするにつなぐと考え、21世紀マンパワー事業協同組合における「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。

2. 当組合におけるカスタマーハラスメントの定義

当組合では、カスタマーハラスメントを「組合員等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 組合や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 従業員へのレイシャルハラスメント（人種や国籍を理由としたハラスメント）、セクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（組合内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（組合外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当組合でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の共同事業の利用をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。