

茨城県連・中建国保茨城県支部における カスタマーハラスメント対応方針

安心・安全な職場環境の維持を目指して

はじめに

茨城県連・中建国保茨城県支部では、業務を円滑に進めるため、組合員等（組合員の家族およびすでに退会している旧組合員、今後加入が期待される対象者を含む。以下同じ）との良好な関係を構築することを重要視しています。しかしながら、近年の社会情勢において、一部の組合員等からの不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、組合員等に寄り添ったサービスの提供を担う当会・当支部で働く書記局員等の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。当会・当支部は、組合員等からのご意見・要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、書記局員等一人ひとりを守ること、継続的に質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「茨城県連・中建国保茨城県支部におけるカスタマーハラスメント対応方針」を以下のとおり策定しました。

対応方針の目的

カスタマーハラスメント対応方針は、以下の目的を持っています。

- 書記局員等の保護: 組合員等からの不当な行為により書記局員等が心身の健康を害するリスクを防ぐ。
- サービス品質の維持: 書記局員等が安心して業務に従事できる環境を提供することで、より良いサービスを組合員等に提供する。

カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、組合員等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、当会・当支部で働く書記局員等の就業環境が害されるおそれがあるもので、以下のような行為を指します。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動

- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動、性的な言動
- 当会および当支部で働く書記局員等または職員個人への攻撃や要求
- 当会および当支部で働く書記局員等または職員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求

※なお、上記は例示でありこれらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

茨城県連・中建国保茨城県支部では、働く書記局員等一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、組合員等への対応をお断りさせていただきます。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

書記局員等の支援策

書記局員等がカスタマーハラスメントの影響を受けないよう、以下の支援策を提供します。

- 研修やセミナーを通じた対応能力の向上。
- 安全衛生管理体制の強化。

組合員等への啓発

組合員等に対しても、以下のような啓発活動を行います。

- 機関紙ならびにホームページへの対応方針公表。
- 事務所内でのポスター等掲示による注意喚起。

まとめ

茨城県連・中建国保茨城県支部は、書記局員等と組合員等の双方の権利を尊重し、より良い関係を構築するためにカスタマーハラスメント対応方針を推進します。この方針を通じて、安心・安全な職場環境を維持し、持続可能なサービスの提供を目指します。