

カスタマーハラスメントに対する基本方針

(設定 令和6年12月2日)

セレサ川崎農業協同組合、セレサ不動産株式会社およびセレササービス株式会社は、お客さまのニーズに合った事業・サービスの提供により、安心して暮らせる豊かな地域社会の実現に貢献することを経営理念として掲げ、皆さまに対して真摯に対応し、信頼や期待にお応えすることを心がけています。一方で、お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、役職員の人格の否定や尊厳を傷つけるものもあり、職場環境の悪化を招く重大な問題と考えております。

経営理念に基づき、お客さまへ質の高い最適なサービスを提供するためには、役職員が安心して働くことのできる環境を整えることが重要であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの苦情・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らし、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・態様により当組合で働く役職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

【該当する行為例】

- (1) 身体的な攻撃(暴行・傷害)
- (2) 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- (3) 威圧的な言動
- (4) 土下座の要求
- (5) 継続的(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- (6) 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- (7) 差別的、性的な言動
- (8) 従業員個人への攻撃、要求(プライバシーの侵害)
- (9) SNS等への投稿(写真、音声、映像、個人名の公開)・誹謗中傷・ストーカー行為

※上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠し策定しています。行為例は例示であり、これらに限定されません。

2. カスタマーハラスメントへの対応

お客さまからの要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると当組合が判断した場合、役職員を守るため誠意をもって対応しつつも、毅然とした対応を行い、商品・サービスの提供や対応をお断りする場合があります。また、必要に応じて警察や弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対処します。

令和6年12月2日
セレサ川崎農業協同組合
セレサ不動産株式会社
セレササービス株式会社

暴力、暴言、土下座の強要……

そのクレーム、やりすぎていませんか？



STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、

- ・過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
- ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ① ひと呼吸、置きましょう！
- ② 言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③ 従業員の説明も聞きましょう！