

カスタマーハラスメントに対する基本方針

埼玉中央生コン協同組合

当組合は、職員が安心して働くことのできる職場環境を確保するとともに、組合員や取引先その他の関係者との良好な関係を構築することを目的として、カスタマーハラスメントに対し、次のとおり基本方針を定めます。

1. 基本的な考え方

当組合は、取引先その他の関係者から寄せられるご意見、ご要望等に対しては、誠意をもって適切に対応します。

一方で、要求の内容又はその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する言動については、カスタマーハラスメントとして、組織として毅然と対応し、職員を守ります。

2. カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為

取引先その他の当組合の事業に関係する方による言動のうち、例えば、次のような行為が考えられます。

- ・ 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・ 脅迫、暴言、侮辱、威圧的な言動
- ・ 長時間又は繰り返し行われる執拗な要求
- ・ 契約内容や取引慣行等に照らして著しく不合理な要求
- ・ 職員個人への攻撃、人格を否定するような言動
- ・ 職員に対する不当な謝罪や対応の強要
- ・ 電話、メール等による継続的・執拗な言動
- ・ その他、職員の就業環境を害する社会通念上相当性を欠く言動

なお、正当なご意見、ご要望、苦情等については、カスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

3. 当組合の対応

カスタマーハラスメントに該当する、又はそのおそれがある事案が発生した場合には、職員個人に対応を任せることなく、管理者等へ報告し、組織として対応します。

事実関係を確認したうえで、必要に応じて、担当者の変更、複数名での対応、対応方法の変更、相手方企業への協力要請等を行います。

また、暴行、脅迫その他の特に悪質な行為については、対応を中止するとともに、警察への通報、弁護士その他の専門家への相談等、必要な措置を講じます。

4. 相談体制

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設け、カスタマーハラスメントに該当するか判断が難しい場合を含め、職員からの相談に対応します。

相談者その他の関係者のプライバシーは適切に保護し、相談したことや事実関係の確認等に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行うことはありません。

5. 職員が取引先等に接する際の対応

当組合の役職員についても、取引先その他の関係者に対し、カスタマーハラスメントに該当するような言動を行わないよう、相手方の立場を尊重した適切な対応に努めます。

令和8年10月1日 施行