全建総連群馬県建築業組合連合会・中央建設国民健康保険組合群馬県支部におけるカスタマーハラスメントに関する対応方針

私ども群建連「全建総連群馬県建築業組合連合会」（以下、群建連）並びに中央建設国民健康保険組合群馬県支部（以下、中建国保群馬県支部）は組合員（組合員の家族および既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）とお互いに信頼しあい、より良い関係を構築することが重要であると考えております。

また、業務上関係のある事業者、関係団体等すべての皆様に対しても、組合員同様により良い協力関係を構築する事を考えております。

皆様のご意見、ご指摘に対して、誠意をもって対応し、各種サービス、サポートの向上に努めておりますが、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群建連並びに中建国保群馬県支部で働く役職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。群建連並びに中建国保群馬県支部は、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容認せず、毅然とした態度で対処いたします。

カスタマーハラスメント対応方針の目的

- 事務局の職員等の保護
  組合員等からの不当な行為により事務局職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
  事務局の職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、事業者、その他業務上の関係者から当組合の役職員に対して行われるクレーム・言動のうち、社会通念上許容される範囲（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、群建連・中建国保群馬県支部で働く役職員等の就業環境が害されるおそれがあるもの）を超える言動であって、当組合で働く役職員の尊厳を傷つけ、又は、就業環境を害するものと定義し、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
- 群建連・中建国保群馬県支部で働く役職員等または職員個人への攻撃や要求
- 群建連・中建国保群馬県支部で働く役職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

群建連・中建国保群馬県支部では、働く事務局職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、残念ながら組合員等の事務手続き等を停止または解除し、退会していただく場合がございます。また、万が一を想定して、弁護士、警察等の外部機関に相談、連絡、通報といった連携を行い厳正に対処いたします。予めご了承ください。

事務局職員等の支援策

事務局職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。

組合員等に対するお願い

上記に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、組合員等と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、組合員等には、以下の事項をお願いできればと考えております。

- 他者に敬意を持って行動すること
- すべての法令を遵守すること
- ハラスメント行為に加担しないこと

多くの組合員等には既に上記事項を遵守していただいておりますが、組合員等と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力のほどよろしくお願いいたします。

事務局職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。

こうした取り組みにより、群建連・中建国保群馬県支部がより高い理想を目指して推進できることを信じております。

さいごに、この取り組みが、決して組合員等からの貴重なご意見を排除する目的ではないことを、何卒ご承知いただきたくお願い申し上げます。