

カスタマーハラスメントへの対応について

東京都個人タクシー交通共済協同組合
理事長 長岡 勝商

1. はじめに

東京都個人タクシー交通共済協同組合（以下、「当組合」）は、当組合の業務に従事する者（以下、「職員等」）が心身ともに健康であること、また、安心して働ける環境が整えられる必要があると考えます。

これからも、組合員の声に真摯に耳を傾け、誠実かつ公正に対応を行うよう努めてまいります。一部は組合員や、その関係者によるカスタマーハラスメントに対しては毅然とした適切な対応を行うことが、組合員からの信頼にお応えすることに繋がるものと考えます。このため、当組合は「カスタマーハラスメントへの対応について」として、公表することとしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、職員等に対する組合員やその関係者による行為のうち、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

「組合員や、その関係者からのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求の内容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って、当該手段・態様により、職員等の就業環境が害されるおそれがあるもの。」カスタマーハラスメントの主な具体例は以下のとおりですが、これらに限られるものではありません。

【該当する行為例】

- 威嚇・脅迫・恫喝・強要行為
- 暴言・暴力・人格を否定する発言・個人を侮蔑する発言
- 継続的・執拗な言動
- 社会通念上受け入れられない要求
- 合理的な範囲を超える時間的拘束・場所的拘束（居座り）
- 合理的な理由のない謝罪の要求
- 職員等に対する過度な処罰の要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- プライバシーの侵害
- セクシャルハラスメント行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントが発生しないよう、当組合はこれまでどおり丁寧な対応に努めますが、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、組織で毅然とした対応を行います。

また、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。

4. カスタマーハラスメントへの取り組み

上記のような考え方を当組合職員に周知し徹底するために、必要な教育・研修を実施してまいります。一方、当組合職員が行き届かぬ対応をしたことが原因の場合はお申し付けいただきたく存じます。本件につきましてご理解、ご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

以上