

「カスタマーハラスメント」対応方針

パルシステム共済生活協同組合連合会は、「心豊かなくらしと共生の社会を創ります」を理念とし、全ての人が立場を超えて互いを理解し合い、ささえあえる社会を目指し、ともにいきる地域づくりに取り組んでいます。この度、当会で働く全ての役職員の人権が尊重され、安心して働くことができる職場づくりを実現するため、「カスタマーハラスメント」対応方針を策定しました。

これからもご利用者の皆様に対して真摯に対応し、理念の実現に向けて取り組んでまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当会において、カスタマーハラスメントを「契約関係者※等から役職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、役職員の就労環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

※「契約関係者」とは、共済及び保険契約者、被共済者及び被保険者、共済金及び保険金受取人等の共済及び保険契約の直接の当事者、加入検討者をいい、組合員や親族など契約当事者の関係者を含みます。

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・役職員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・継続的な執拗な言動
- ・長時間の拘束
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・組織や役職員の信用を毀損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- ・役職員へのセクシュアルハラスメント、SOGIハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

※「SOGI」（ソジ）とは性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

2. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 組織内

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、役職員のケアを最優先します。
- ・役職員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

(2) 組織外

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当会でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然(きぜん)と対応します。

3. 契約関係者等へのお願い

多くの契約関係者等においては、上記に該当するような事案もなく、当会が提供するサービスをご利用いただいておりますが、万が一、カスタマーハラスメントに該当すると当会が判断した場合には、本方針に基づいて対応いたしますので、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

当会では、契約関係者等から寄せられる「組合員の声」を、改善に向けた大切な声として受け止めております。今後も安心して長くおつきあいただけるように、契約関係者等とのより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

2025年10月31日
パルシステム共済生活協同組合連合会