

令和 8 年 5 月 1 日
全国都市職員災害共済会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

本会では、組合員の皆様をはじめ、関わる全ての皆様に対して誠実かつ丁寧な対応を心がけております。

一方で、職員が安心して業務に従事できる環境を守ることも重要であると考えております。

このため、以下のような行為や言動があった場合には、やむを得ず対応をお断りさせていただく場合がございます。

【該当する主な行為・言動】

- (1) 暴言、侮辱、人格否定、脅迫、威圧的な言動
- (2) 長時間にわたる拘束、同一内容の執拗な繰り返し
- (3) 不当な要求（定款並びに規約及び規則に規定していない対応の強要、謝罪の強要等）
- (4) 職員個人への攻撃や過度な責任追及
- (5) その他、業務の適正な遂行を妨げる行為

また、通話内容の品質向上及びトラブル防止のため、通話を録音させていただく場合がございます。

ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。



生活協同組合 全国都市職員災害共済会

カスタマーハラスメントに対する 基本方針

本会では、組合員の皆様をはじめ、関わる全ての皆様に対して誠実かつ丁寧な対応を心がけております。

一方で、職員が安心して業務に従事できる環境を守ることも重要であると考えております。

このため、以下のような行為や言動があった場合には、**やむを得ず対応をお断り**させていただく場合がございます。

【該当する主な行為・言動】



① 暴言、侮辱、人格否定、脅迫、威圧的な言動



② 長時間にわたる拘束、同一内容の執拗な繰り返し



③ 不当な要求（定款並びに規約及び規則に規定していない対応、謝罪の強要等）



④ 職員個人への攻撃や過度な責任追及



⑤ その他、業務の適正な遂行を妨げる行為



また、通話内容の品質向上及びトラブル防止のため、**通話を録音**させていただく場合がございます。

あらかじめ、ご了承ください。

ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。