

大阪府医師信用組合 カスタマーハラスメント基本方針

はじめに

大阪府医師信用組合は、お客様本位の取組の徹底を図るため、お客様中心に考える姿勢を組合全体で共有し、商品・サービスの更なる向上に取り組んでおります。

近年、お客様等からの著しい迷惑行為（一例：暴力、器物損壊、暴言・脅迫、不当要求、SNSでの誹謗中傷など）であるカスタマーハラスメントが社会的に問題となっています。これらの行為は、大阪府医師信用組合で働く役職員の人権を侵害し、働きやすい職場環境を害するものです。

大阪府医師信用組合は、お客様の多様なニーズや、ご意見・ご要望をいち早くとらえ、商品・サービスに反映させる取り組みを継続することで、お客様から選ばれ、お客様と末永い関係を築いて参りたいと考えております。

その実現のためには、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然とした対応をとり、役職員一人ひとりを守っていくことが不可欠と考え、「大阪府医師信用組合 カスタマーハラスメント基本方針」を次の通り制定致しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

当組合においては、「顧客、取引の相手方、施設の利用者、その他当組合の事業に関係を有する者の言動であって、当組合の役職員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当該役職員の就業環境が害される恐れがあるもの」をカスタマーハラスメントと定義致します。

2. カスタマーハラスメントの行為例

当組合がカスタマーハラスメントと考える行為の具体例は以下の通りです。なお、以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- (1) 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・暴言・中傷）
- (3) 威圧的な行動
- (4) 土下座の要求
- (5) 継続的な（繰り返し）言動、執拗な（しつこい）言動
- (6) 拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）
- (7) 差別的な言動、性的な言動
- (8) 役職員個人への攻撃、要求
- (9) 当組合の許可なく写真や動画等を SNS にアップロードする行為（誹謗中傷）
- (10) その他金銭補償の要求など、要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

3. カスタマーハラスメントへの対決姿勢

お客様等のクレーム・言動がカスタマーハラスメントに該当すると当組合が判断した場合、原則として、以降のお客様対応をお断り致します。

また、必要に応じて、警察・弁護士等に相談の上、法的措置を含めた適切な措置を講じ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対処致します。

4. 大阪府医師信用組合の取り組み

本方針は、大阪府医師信用組合の役職員一人ひとりが安心して働くことのできる環境を守ることが、質の高いサービス提供につながるという認識のもと、一部のお客様からのカスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で臨むという姿勢を表明したものです。

大阪府医師信用組合では、「医師による医師のための信用組合」を目指し、お客様のご期待に応えていくために、今後もお客様からのご意見・ご要望に対して、真摯に対応してまいります。

なお、お客様からのご相談・苦情等については、下記までお申し出下さい。

(お問い合わせ窓口)

大阪府医師信用組合 本店 総務課：06-6762-7381

(受付時間：月～金 9：00～17：00 土日祝休み)

基本方針施行日：令和8年10月1日

大阪府医師信用組合