



カスタマーハラスメントへの対策

Ⅲ. 安心して働き続けることのできる環境の整備等に向けた要求

2. ジェンダー平等・多様性の推進に向けた取り組み

(2) カスタマーハラスメントへの対策を講じること

本部は、近年、悪質クレーム（迷惑行為）、いわゆる、カスタマーハラスメントが社会問題となっていることや、郵便局職場においても発生していることから、労働者が安心して働ける環境整備が不可欠と考えている。

会社に対し、職場で起こるカスタマーハラスメントについて、現状の職場実態をどう把握しているのか。また、グループ各社ではどのような課題があるのか。状況を分析するとともに、社員が対応すべきマニュアルを作成するよう求めた。また、正当なクレームとカスタマーハラスメントの区別は、相応の知識がなければ判断しづらいことから、社員研修等を実施し、クレームとハラスメントを区別できるように、職場における対策を明確にするよう求めた。

会社は、「これまで反社会組織に対しては、対応方法を整理しつつ研修等も行ってきた。カスタマーハラスメントの現実があることをふまえて、社員が安心して働くことができる職場環境の整備という意味では、対応の必要性は同様と考える。一番大事なことは社員が守られることであり、社員をフォローする仕組みづくりや、個々で対処できるマニュアル作成等、様々な方法が考えられる。今後、各社連携しながら、検討していきたい」との見解を示した。

本部は、会社からカスタマーハラスメント対応の必要性や、グループ内で検討していきたい—との考えが示されたことから、次回の交渉までに、各社の具体的な考え方や今後の取り組みを示させるよう次回交渉に臨んでいく。



つながる！ JP労組

お友だち登録キャンペーン実施中

25万人の仲間づくりへ

243,198名

2月3日現在

JP労組 LINE 公式アカウントを開設！
春闘情報などの最新情報をお知らせして
います！ ぜひお友だち登録を！



(担当：芝辻)