



カスタマーハラスメントから社員を守る！

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、社員が安心して働ける環境整備に向けて、会社が職場で起こっているカスタマーハラスメントについて、現状を速やかに把握し、現場で発生する迷惑行為や、不当な要求等の断りや対応等、顧客と接する社員を徹底して守ることが重要であると主張し、社員の課題認識を深め、クレームとハラスメントを区別できる研修や訓練を実施すべき。さらに、職場で解決できない場合は本社・支社（エリア本部）や弁護士による法律を通じた対応をおこなう等のスキームを明確化するよう求めている。

会社は、「不当な要求等をする顧客については、反社会勢力と同様に対応が必要と認識している。そのため、組織としてノウハウを持った対応や、社員がどう行動するのか—等、その必要性を認識していることから、グループ内で取り組みを検討していく。また、日本郵便は、マニュアル作成や研修の実施については、早期に現場に示していきたいとしており、ゆうちょ銀行・かんぽ生命については、マニュアルを作成しているが、さらに社員の意識を高められるよう、苦情対応等の研修カリキュラムを充実させるよう検討していく」と考えを示した。

本部は、顧客からの不当な要求等については、これまで社員の個別対応によって、曖昧にされてきた部分があることから、安心して働ける環境整備の実現に向け全力で交渉を展開していく。



つながる！ JP労組

お友だち登録キャンペーン実施中

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)