

労働組合におけるカスタマーハラスメント対応方針

2026年6月11日開催、2026年度第4回本部執行委員会において、「労働組合におけるカスタマーハラスメント対応方針」を決議しましたのでここにご報告いたします。

1. 目的

本方針は、阪急阪神百貨店労働組合（以下「本組合」という）の組合員、役職員、および関係者の尊厳と安全を守り、すべての組合員、役職員が安心して組合活動に取り組める環境を確保することを目的とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、組合活動に関わる者（組合員、非組合員、会社関係者、外部の第三者など）からの要求のうち、次のいずれかに該当するものであり、役職員や他の組合員の活動環境が害される、またはその可能性がある行為を指します。

① 要求の内容に妥当性を欠くもの

- ・ 規約・規則の範囲を超えた不当な要求、過度な金銭・見返りの要求
- ・ 活動に支障をきたす迷惑行為（いたずら電話など）

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- ・ 威圧的な言動（大声を出す、怒鳴る、机・モノを叩く、にらむなど）
- ・ 長時間拘束（電話も含む）、居座り、不退去行為
- ・ 役職員個人への攻撃的言動（容姿・人格を侮辱する発言・性差別的な発言・SNS等への投稿など）
- ・ 役職員へのセクシャルハラスメント行為（プライベートに関する質問・食事に誘う・故意に身体に触る）
- ・ 暴力（叩く・蹴る・故意に身体を当てるなど）
- ・ モノを投げつける、壊す
- ・ 土下座の強要
- ・ 役職員個人への脅迫
- ・ つきまとい、待ち伏せ

3. 基本姿勢

本組合は、カスタマーハラスメントには以下の姿勢で対応します。

- ① 組織的対応の徹底：個人に対応を委ねず、必ず複数名および組織として対応します。
- ② 毅然とした拒絶：社会通念上、不相当な要求や言動に対しては、毅然とした態度で拒絶します。
- ③ 安全配慮義務の履行：専従職員や組合役員が安心して働けるよう、雇用主・組織としての安全配慮義務を果たします。

4. 具体的対応

段階	実施内容・対応手順
① 発生・初期対応	<ul style="list-style-type: none">• 複数名で対応し、単独での対応を避ける。• 言動の記録（メモ・録音・録画）を徹底する。• 「これ以上の暴言が続く場合は対応を打ち切ります」等と警告する。
② 組織への報告・相談	<ul style="list-style-type: none">• 事案が発生した場合、速やかに労働組合本部へ報告する。• 被害を受けたメンバーのメンタルケアを最優先する。
③ 組織的判断と対応	<ul style="list-style-type: none">• 事態が改善しない場合、組織として「今後の対応（面談・電話）の中止」を通告する。• 必要に応じて、顧問弁護士や警察、上部団体等と連携する。
④ 事後措置・再発防止	<ul style="list-style-type: none">• 組織内で事例の共有を行う。• 被害者に著しい精神的ストレスが生じた場合、産業医やカウンセラーへの相談機会を設ける。

5. 組合員および役職員への教育・周知

- 本方針を労働組合ホームページに掲載する。

6. 相談窓口

本方針に関する問い合わせ、およびカスタマーハラスメント被害に遭った（または見かけた）場合の相談窓口を以下に設置します。

- 担当窓口： 阪急阪神百貨店労働組合本部
- 連絡先： 06-6361-4323 / org_00jb62@hankyu-hanshin-dept.jp

附則

本方針は、2026年6月12日より施行する。