

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

当組合は、経営理念である「食と農を通じて人々の笑顔を未来へつなぐ」のもと、組合員・利用者の皆さまに対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足・サービスを提供することを心がけています。

一方で、お客様からの社会通念上相当かつ常識の範囲を超えた不当な要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、暴言およびセクシュアルハラスメント等職員の尊厳を傷つける言動が見受けられることがあります。（いわゆる「カスタマーハラスメント」）

これらの行為は、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものであり、当組合は組合員・利用者の皆さまに誠意をもって対応しつつも、カスタマーハラスメントに該当する行為には、当組合職員の人権を尊重し、安心して働くことのできる環境を整備するため、毅然とした態度で対応することとし、「カスタマーハラスメント防止に関する基本方針」を制定いたしました。

記

1. カスタマーハラスメントの定義

当組合は、下記の行為をカスタマーハラスメントとして取扱いいたします。

- ①組合員・利用者の皆さまからの苦情・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、または、その妥当性に照らし、当該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であり、当組合で働く職員の就業環境が害されるおそれがあるもの
- ②社会通念上相当の範囲を超えた要求や言動により、職員の人格を否定する言動、暴力、各ハラスメント等、職員の尊厳を傷つけるもので、これらの行為により、職場環境の悪化を招くもの

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例(参考：厚生労働省資料より)

①時間拘束型

長時間にわたり、職員を拘束する、居座りをする、長時間電話を続ける。

②リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話、電子メール等で問い合わせをする、または、面会を求めてくる。

③暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする、対応の揚げ足取りを執拗に繰り返す。

④暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等を行う。

⑤威嚇・脅迫型

脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をとる。または、「対応しなければ総代会で糾弾する」「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等といったよう

な、当組合の信用、ブランドイメージを下げるような脅しをかける発言をする。

⑥権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する、正当な理由なく業務スペースに立ち入るなどして業務遂行を妨げる。

⑦店舗外拘束型

苦情等の詳細が分からない状態で、職場外である組合員・利用者等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

⑧SNS/インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を棄損する、または、プライバシーを侵害する情報を掲載する。

⑨セクシュアルハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

⑩その他

正当な理由がないもので、手段・態様により職員の就業環境が害される上記に類する行為。

3. カスタマーハラスメントに関する対応

組合員・利用者の皆さまによる行為について、当組合がハラスメントにあたりと判断した場合、お取引をお断り又は中止させていただく場合があります。

なお、悪質なケースについては、警察・弁護士等に相談のうえ、必要な措置を講じ、組織的に対応いたします。

4. 組合員・利用者の皆さまへのお願い

組合員・利用者の皆さまにおかれましては、当組合の円滑な業務・組織運営のため、本基本方針に対するご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

当組合は、組合員・利用者の皆さまとより良好な関係を築いていけるように努め、今後も地域農業の振興・地域社会の発展のため取り組みを進めてまいりますので、引き続きご支援・ご協力を賜りますようお願いいたします。

令和7年3月1日

北新潟農業協同組合