

カスタマーハラスメント対応基本方針

令和6年12月25日設定
つがるにしきた農業協同組合

当組合は、組合員・利用者（以下「組合員等」という）に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けています。

一方で、組合員等および取引先から常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員（臨時職員、嘱託、臨時雇用員等を含む。）（以下、「職員等」という。）の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員等の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、職員等の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、組合員等および取引先に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、組合員等および取引先からこれらの行為を受けた際は、職員等が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

組合員等および取引先からのクレーム・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て、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、当該手段・態様により、当組合で働く職員等の就業環境が害されるおそれがあるものとする。

2. 該当する行為（例）

- ①身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ②継続的な言動、執拗な言動
- ③土下座の要求
- ④拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ⑤差別的な言動、性的な言動
- ⑥組合で働く職員等個人への攻撃や要求
- ⑦組合で働く職員等の個人情報等の SNS／インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ⑧不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ⑨正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ①カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修実施
- ②カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置
- ③より適切な対応のため、警察や弁護士など外部専門家との連携

以 上