

カスタマーハラスメント対策基本方針

大船渡市農業協同組合
令和6年11月27日制定

大船渡市農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、経営理念「地域密着・人材育成・健全経営」のもと、全役職員が各種の事業活動を通じ、組合員・利用者の皆さまからの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がけております。

一方で、組合員・利用者の皆さまからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、役職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の役職員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。

当組合は、役職員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・利用者の皆さまに誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

組合員・利用者の皆さまからの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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、役職員の就業環境が害されるもの。

2. 対象となる行為

・長時間拘束型

長時間にわたり、顧客等が役職員を拘束する。居座りをする、長時間電話を続ける。

・リピート型

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

・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。

・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の行為を行う。

・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、役職員を怖がらせるような行為をとる。または、当組合のブランドイメージを下げるような脅しをかける。

・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、お断りを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。

- ・店舗外拘束型

クレーム等の詳細が分からない状態で、職場外である当事者の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

- ・SNS／インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上で名誉を毀損する、または、プライバシーを侵害する情報を掲載する。

- ・セクシャルハラスメント型

役職員の体に触る、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、性的な内容の発言を行う。

3. カスタマーハラスメントへの対応

お客様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、お取引をお断りまたは中止させていただく事があります。なお、悪質なケースにつきましては、外部機関・外部専門家に相談のうえ、必要な措置を講じ、組織的に対応します。

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、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いたします。当組合は、今後も引き続き、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努めてまいります。

附則 この方針は、令和6年11月27日より施行する。

以上