

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ほくさい農業協同組合は、組合員・利用者に対して真摯に対応し、信頼や期待にお応え、より満足いただけるサービスの提供を心掛けております。

一方で、組合員・利用者からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格の否定や尊厳を傷つけるものもあり、職場環境の悪化を招く重大な問題と考えております。

組合員・利用者へ質の高い最適なサービスを提供するためには、職員が安心して働くことのできる環境を整えることが重要であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

組合員・利用者からの苦情・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、当該手段・態様によ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。

【該当する行為例】

- (1) 身体的な攻撃(暴行・傷害)
- (2) 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- (3) 威圧的な言動
- (4) 土下座の要求
- (5) 継続的(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- (6) 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- (7) 差別的、性的な言動
- (8) 職員個人への攻撃、要求(プライバシーの侵害)
- (9) SNS等への投稿(写真、音声、映像、個人名の公開)・誹謗中傷・ストーカー行為

※上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠し策定しています。行為例は例示であり、これらに限定されません。

2. カスタマーハラスメントへの対応

組合員・利用者からの要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると当組合が判断した場合、職員を守るため誠意をもって対応しつつも、毅然とした対応を行い、商品・サービスの提供や対応をお断りする場合があります。また、必要に応じて警察や弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対処します。

令和7年1月28日

ほくさい農業協同組合