

カスタマーハラスメント対応基本方針

1. はじめに

当組合は、組合員・利用者の皆さまからの負託と信頼に応え、ご満足いただけるサービスを提供することを心掛けております。

一方、組合員・利用者の皆さまから、常識の範囲を超えた要求や、当組合職員が人格否定、暴力、セクシュアルハラスメント等の尊厳を傷つける言動を受けた場合、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。

2. 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、その内容が妥当性を欠くもの、またはそ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職員の就業環境が害されるものをいいます。

3. 対象となる行為

- (1) 組合員・利用者による暴力・暴言
 - ア 暴言や暴力
 - イ 威嚇・威迫・脅迫
 - ウ 人格を否定する発言
 - エ 個人を侮辱する発言
- (2) 組合員・利用者による過剰または不合理な要求
 - ア サービスとして提供していない内容の要求
 - イ 契約範囲外の内容の要求
 - ウ 社会通念上受け入れられない要求
 - エ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
 - オ 合理的理由のない謝罪の要求
 - カ 当組合職員に関する解雇等の処罰の要求
- (3) 組合員・利用者によるその他ハラスメント行為
 - ア プライバシー侵害行為
 - イ セクシュアルハラスメント行為
 - ウ その他各種のハラスメント行為
- (4) 組合員・利用者によるその他迷惑行為
 - ア SNSやインターネット上等での誹謗中傷
 - イ 録音・録画映像の無断活用

4. カスタマーハラスメントに対する対応

組合員・利用者の皆さまによる行為について、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ことがあります。

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

5. 組合員・利用者の皆さまへのお願い

今後も引き続き、組合員・利用者の皆さまとのより良好な関係の構築に努めてまいります。組合員・利用者の皆さまにおかれましては、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。

以 上

甲賀農業協同組合
(令和7年3月26日)