

カスタマーハラスメント対応基本方針

とうかつ中央農業協同組合

令和6年9月27日 施行

1. 当組合が考えるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、組合員・利用者の皆さまによる要求・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当なものであり、当組合の役職員の就業環境が害されるものに該当する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

2. 対象となる行為

- (1) 組合員・利用者の皆さまによる身体的な攻撃（暴行・傷害）
- (2) 組合員・利用者の皆さまによる精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
- (3) 組合員・利用者の皆さまによる威圧的な言動
- (4) 組合員・利用者の皆さまによる土下座の要求
- (5) 組合員・利用者の皆さまによる継続的・執拗な行動
- (6) 組合員・利用者の皆さまによる拘束的な言動（不退去・居座り・監禁）
- (7) 組合員・利用者の皆さまによる性的な言動（セクシャルハラスメント）
- (8) プライバシーの侵害行為
- (9) SNS等への投稿による誹謗中傷（役職員の個人情報への公開・組合・役職員への名誉毀損）

上記に限らず、「組合員・利用者の皆さまによる暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」も同様に対象となります。

3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントに関する知識、対処法の教育を全職員に実施します。
- (2) カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- (3) カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、組合員・利用者の皆様に合理的・理性的な話し合いを求め、より良い関係性の構築に努めます。
- (4) 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、外部機関・外部専門家に協力を仰ぐとともに、お取引をお断りまたは中止させていただく場合がございます。

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。