

## カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

はじめに

当組合は、組合員・利用者の皆様からのご意見、苦情といった貴重な声に耳を傾け、その期待や信頼に真摯に応えることで、皆様へより良いサービスを提供することを心がけております。一方で、昨今、常識の範囲を超えた不当な要求、暴言や暴力等の行為（いわゆるカスタマーハラスメント）が見受けられる場合がございます。これらの行為は職員の人格・尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くとともに、健全な組合運営にとって深刻な問題です。よって、当組合は皆様へのサービス低下を招かないためにもこれらの行為に対して毅然とした対応をしてまいります。

### 1. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

当組合では、組合員・利用者の皆様からの要求・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、職員の就業環境が害される次のような行為をカスタマーハラスメントとして取扱います。

#### ①時間拘束型

長時間にわたり、職員を拘束する、居座りをする、長時間電話を続ける行為

#### ②リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話、電子メール等で問い合わせをする、または面会を求める行為。

#### ③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行為。対応の揚げ足取りを執拗に繰り返す行為。

#### ④暴力型

殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為。

#### ⑤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、異常に接近するといった職員を怖がらせる行為。または、「対応しなければ総代会で糾弾する」「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」「当組合の信用、イメージを下げる」等といったような脅しをかける行為。

#### ⑥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行為。正当な理由なく業務スペースに立ち入るなどして業務遂行を妨げる行為。

#### ⑦店舗外拘束型

苦情等の詳細が分からない状態で、職場外である利用者等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける等の行為。

⑧SNS・インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する行為。

⑨セクシュアルハラスメント型

職員の身体に触る、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、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う行為。

⑩その他、正当な理由がないもので、手段・態様により労働者の就業環境が害される上記に類する行為。

2. カスタマーハラスメントに対する組織的取組・対応

- ①カスタマーハラスメントに関する知識、対応等に関する教育・研修を職員に実施します。
- ②カスタマーハラスメントに関する職員からの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、警察・弁護士等の外部機関・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。

組合員・利用者の皆様におかれましては、円滑な業務、組織運営のため、本方針に関してご理解いただきたくお願いいたします。今後も農業・地域社会発展のために努力してまいりますので、引き続き変わらぬご支援とご協力を賜りますようお願いいたします。

令和6年10月1日  
えちご上越農業協同組合  
代表理事理事長 山岸 雅行