

カスタマーハラスメント対応基本方針

当 麻 農 業 協 同 組 合

令和6年12月27日 制定

当組合は、お客様に対して真摯に対応し、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掛けます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これら行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、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、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、職員が上司等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求や言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、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、常識の範囲を超えた要求や言動により、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等、職員の尊厳を傷つけるものであり、職場環境の悪化を招くもの。

2. カスタマーハラスメントに該当する（例）

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・個人への攻撃、要求
- ・不相当な金品の要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷等
- ・セクシュアルハラスメント
- ・その他社会通念上不相当な要求、言動

3. カスタマーハラスメントへの対応

お客様に真摯に対応し、より良い関係性の構築に努めます。

しかしながら、悪質な場合は警察、弁護士等への相談のうえ必要な措置を講じ、組織的に対応いたします。

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。