

カスタマーハラスメントに対する方針

水郷つくば農業協同組合
令和6年10月21日制定

1. はじめに

水郷つくば農業協同組合(以下、「当組合」といいます。)は、経営理念のもと、全役職員が組合員・利用者等の皆様からの負託に応え、より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。

一方で、組合員利用者の皆様からお寄せいただくクレーム・言動のうち、要求の内容が妥当性を欠く場合や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尊厳や就業環境が害されるカスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、当組合は組合員・利用者等の皆様に誠意をもって対応しつつも、職員一人ひとりを守り、人権を尊重するため、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

当組合では、以下のような行為を職員が受けた場合、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

【対象となる行為例】

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ・要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・暴行、傷害、器物損壊、脅迫、恫喝、威嚇、強要行為、人格を否定する発言、差別的な発言
- ・長時間の拘束、不退去、居座り、業務スペースへの立ち入り、継続的で執拗なクレーム
- ・当組合で働く職員個人への攻撃・要求、プライバシーの侵害（※SNS・インターネット等も含む）
- ・盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑猥な言動、セクシュアルハラスメント

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」に基づき策定しております。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、組織として毅然とした対応を行い、注意・警告をさせていただきます。カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士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・利用者等の皆様へのお願い

組合員・利用者等の皆様におかれましては、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申し上げます。当組合は、今後も引き続き、組合員・利用者等の皆様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。