

夢みなみ農業協同組合 カスタマーハラスメントに対する基本方針

夢みなみ農業協同組合（以下当組合）は、組合員・利用者の皆さまに信頼され期待に応えることで、「地域の懸け橋」としてより高い満足を提供することを心がけています。

一方で、組合員・利用者の皆さま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、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

当組合は、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、組合員・利用者の皆さまに対し、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、組合員・利用者の皆さまからこれらの行為を受けた際は、職員が所属長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった場合は、組織的に対応します。

【 カスタマーハラスメントの対象となる行為例 】

1. 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。
2. 理不尽な要求について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。
3. 大きな怒鳴り声をあげる、人格の否定や名誉を毀損するような侮辱的発言。
4. 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。
5. 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。異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をする。または、当組合のブランドイメージを下げるような脅しをかける。
6. 正当な理由なく、権威をふりかざし要求を通そうとする、お断りを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。
7. クレームの詳細が分からない状態で、当組合の敷地や事務所以外に呼びつける。
8. インターネット上に名誉を毀損する、または、プライバシーを侵害する情報を掲載する。
9. 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。
10. その他社会通念上、不相当な言動等。

令和7年1月31日制定