

ご利用者様からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)に対する基本方針

(令和6年10月29日制定)

信州うえだ農業協同組合(以下、「当組合」という。)は、働く喜びと誇りが持てる、活力ある職場づくりを目指しています。職員が安全で働きやすい職場環境を確保するため、ご利用者様から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を下記の通り定めます。

記

1. 当組合の「カスタマーハラスメント」の定義

ご利用者様からのクレーム・言動のうち、職員の人格を否定するなど尊厳を傷つけるもの及び要求内容が妥当でないものや、その要求を実現するため、社会通念上不適切な手段等によって職員の働く環境が害されるおそれがあるもの。

2. ハラスメントに該当する行為(厚生労働省資料より)

①「要求内容が妥当でないもの」の例

- ・当組合の提供する商品・サービスに問題がない場合に、過剰な要求をすること。
- ・要求の内容が、当組合の業務と関係のない要求をすること。

②「社会通念上不適切な手段等」の例

- ・身体的な攻撃(暴力など)
- ・精神的な攻撃(脅迫や中傷など)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・拘束的な行動(不退去・居座り・監禁)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

3. ハラスメントに対する対応

ご利用者様による行為について、当組合がカスタマーハラスメントにあたるかと判断した場合、お取引をお断りまたは中止させていただくことがあります。

なお、悪質なケースについては、警察・弁護士等に相談のうえ、厳正に対処します。

以上