

カスタマーハラスメントに対する当組合の基本方針

1. はじめに

陶都信用農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、経営理念のもと、組合員・利用者の皆さまの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、役職員の人格の否定や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重大な問題として考えます。

組合員・利用者の皆さまとのより良い関係を築き、より質の高いサービスを提供するために、また、役職員が安心して働ける職場環境作りのために、当組合は「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しました。

2. 当組合のカスタマーハラスメントの定義

組合員・利用者の皆さまからの苦情・言動について、要求内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らし、当該要求を実現させるための手段・態様が社会通念上、不相応なものであり、それにより当組合の役職員の就業環境が害される恐れがあるもの。

（該当する行為例）

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 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）
- 差別的な言動や性的な言動
- 役職員個人への攻撃、要求
- SNSやインターネット上での誹謗中傷や役職員の個人情報の公開
- 過剰または不合理な要求

3. 当組合のカスタマーハラスメントへの対応

組合員・利用者の皆さまからこれらの行為を受けた際は、職員が上長等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には組織的に対応します。

また、組合員・利用者からの要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると当組合が判断した場合、役職員を守るために誠意をもって対応しつつも、毅然とした対応を行い、商品・サービスの提供や対応をお断りする場合があります。また、必要に応じ、外部機関・外部専門家に協力と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

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。

暴力、暴言、土下座の強要……

そのクレーム、やりすぎていませんか？



STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、

- ・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主張内容**等に問題があるもの
- ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、**主張方法**に問題があるものが考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ① ひと呼吸、置きましょう！
- ② 言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③ 従業員の説明も聞きましょう！