

尾張中央農業協同組合カスタマーハラスメント対応方針

尾張中央農業協同組合
(令和6年12月1日制定)

尾張中央農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、利用者ニーズに対応した事業サービスを提供することにより、組合員・利用者のご期待に応え、地域に密着した事業活動に取り組むことで、人と人の融和した豊かな地域社会づくりを目指しています。

一方で、当組合をご利用される方の一部には、暴行、脅迫、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、当組合で働く職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

当組合は組合員・利用者からのご意見・要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、当組合で働く職員一人ひとりを守るとともに、継続的に事業サービスを提供していくためには不可欠と考え「尾張中央農業協同組合カスタマーハラスメント対応方針」を以下のとおり策定しました。

【該当する行為】以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・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
- ・当組合で働く職員個人への攻撃や要求
- ・当組合で働く職員の個人情報等のSNSインターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

◆ カスタマーハラスメントの定義

利用者からの苦情・言動のうち、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て、当該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就業環境が害されるおそれがあるもの

◆ カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当組合はカスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、組合員・利用者の皆様に合理的・理性的な話し合いを求め、より良い関係性の構築に努めます。ただし、悪質と判断されるカスタマーハラスメントを認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談するとともに、お取引をお断りまたは中止させていただく場合があります。

◆ 当組合における取組み

- ・本方針による組合姿勢の明確化、当組合で働く職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・当組合で働く職員への教育・研修の実施
- ・当組合で働く職員のための相談・報告体制の整備

以 上