

カスタマーハラスメントに関する基本方針

令和7年4月1日制定

足寄町農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は経営理念「絆」と「信頼」に基づき、全役職員が組合員・利用者の皆さまからの負託に応え、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・利用者の皆さまから、常識の範囲を超えた要求や、当組合職員の人格の否定、暴力、ハラスメント等の尊厳を傷つける言動があった場合、当組合は組合員・利用者の皆さまに誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応いたします。

わたしたちは、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。

万が一、組合員・利用者の皆さまからこれらの行為を受けた際は組織的に対応し、弁護士等に相談のうえ、必要な措置を講じます。

1. カスタマーハラスメントに該当する行為

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。

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言等）
- ・威圧的な言動（電話対応における恫喝・大声で怒鳴る行為等）
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・長時間にわたる拘束的な言動・行為（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、脅迫
- ・不当な金品の要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷等
- ・その他社会通念上不相当な言動

2. カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処法の教育を全職員に実施するとともに相談窓口を設置します。
- ・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・利用者の皆さまに合理的・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。
- ・悪質なカスタマーハラスメントの場合は、外部機関・外部専門家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。