

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和6年9月25日制定

### 1. 基本方針

当組合は、利用者の皆さまに対して真摯に対応し、健全な経営の維持に努めながら全従業員が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、社会通念上の範囲を超えた要求や、当組合従業員の人格の否定、暴力、セクシュアルハラスメント等の尊厳を傷つける言動が見受けられることがあります。

当組合は利用者の皆さまに誠意をもって対応しつつも、カスタマーハラスメントに該当する行為には、当組合従業員の人権を尊重するため、毅然とした態度で対応いたします。

### 2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(厚生労働省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアル参考)

- 1) 長時間にわたり、利用者等が従業員を拘束する、居座りをする、電話を続ける。
- 2) 理不尽な要望について、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、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。
- 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ず、異常に接近する等といった、従業員を怖がらせるような行為をとる。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振りかざし要求を通そうとする、お断りをしてで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、職場外である当事者の自宅や特定の場所に呼びつける。
- 8) インターネット上で名誉を毀損する。または、プライバシーを侵害する情報を掲載する。
- 9) 従業員の身体に触る、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、性的な内容の発言を行う。

新函館農業協同組合