

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

山口県農業共済組合（以下、当組合という。）は組合員等の皆様に対し真摯に対応し、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掛けます。

一方で、組合員等の皆様からの要求や言動の中には、常識の範囲を超え、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の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、ゆゆしき問題です。

当組合は、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、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。

当組合では、組合員等の方からこれらの行為を受けた際は、職員が所属長に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

1 カスタマーハラスメントの定義

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（2022年2月）」に基づき、「組合員等の皆様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム言動の要求の妥当性に照らし、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って、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

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、長時間の電話・拘束、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
- 当組合・職員の信用を棄損させる行為、SNSやインターネットへの投稿
- 正当な理由のない金銭や謝罪の要求

3 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、対応方法の職員への周知を行っています。
- カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、職員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお取引をお断りまたは中止します。
- 悪質なカスタマーハラスメントや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置も含め厳正に対応します。

令和6年10月29日

山口県農業共済組合