

カスタマーハラスメントに関する基本方針

(令和6年11月19日制定)

丹波ひかみ農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、組合員、利用者の皆様から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業務に取り組んでいます。

事業を利用いただいている皆様からの商品や事業運営等へ改善を求める正当なクレームがある一方で、常識の範囲を超えた要求や暴言・暴力、当組合職員の人格の否定、セクシャルハラスメント等の尊厳を傷つける言動は、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

組合員、利用者様による行為について、当組合がカスタマーハラスメントにあたるかと判断した場合、お取引を中止させていただくことがあります。なお、悪質なケースについては、警察・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の定義

組合員、利用者様からの要求・言動のうち、要求に妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても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、職場環境が害されるもの。

2. 対象となる行為

- ・ 時間拘束型（居座り、長時間の電話など、正当な理由なく長時間職員を拘束）
- ・ リピート型（正当な理由なく何度も電話や来店をしてくる）
- ・ 暴言型（大声であったり、言葉遣いが荒い、「バカ野郎」など侮辱的な言葉）
- ・ 暴力型（暴力をふるう行為や物を乱暴に扱う行為）
- ・ 威嚇、脅迫型（「殴る」「火をつける」「SNSにあげる」などの脅し言葉）
- ・ 権威型（威張りちらす行為、土下座の強要、特別な扱いを要求、言葉尻の揚げ足をとる）
- ・ 店舗外拘束型（自宅や特定の場所に呼びつけ長時間拘束）
- ・ SNS、インターネット上での誹謗中傷（個人・組合にとって不利益となることを一方的に書き込むなど）
- ・ セクシャルハラスメント型（性的な言動により、身体的または精神的苦痛に感じること）

以上