

カスタマーハラスメント対策基本方針

高知県農業共済組合（以下「当組合」）は、組合員の皆様から寄せられるご意見やご要望に対し、真摯に対応し期待に応えることで信頼関係を築き、より良いサービスを提供することを心掛けています。

一方で組合員の皆様からの常識の範囲を超える要求や言動、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等を受けることもあり、これらの行為は職員の尊厳を傷つけるだけでなく心身の健康や職場環境の悪化等を招く重大な問題と考えます。

当組合では職員の尊厳を尊重し、安全に配慮するため、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。

職員が該当する行為を受けた際は、所属長または相談窓口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。

【定義】

カスタマーハラスメントとは、「組合員等、取引の相手方、その他業務に関係を有するものの言動のうち、職員の行う業務に関して社会通念上許容される範囲を超える要求や手段、態様のものであり、そのことによって職員の職場環境が害されるまたは尊厳を傷つけるもの」を言います。（今後事業に加入する、取引する可能性のある者も含みます）

《該当する行為の例》以下は例でありこれらに限るものではありません。

- ・ 契約内容を著しく超えるまたは関係のないサービスの要求
- ・ 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(大きな声をあげ職員や周囲を威圧する等)
- ・ 継続的、執拗な言動(同様の質問を繰り返す、揚げ足取り、メール等を送り付ける等)
- ・ 拘束的な言動(不退去、長時間の居座り、電話、監禁等)
- ・ 土下座の強要
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 当組合・職員の信用を毀損させる行為、SNS やインターネットへの誹謗中傷
- ・ 正当な理由のない金銭や謝罪の要求

【対応】

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識、対応方法を職員へ周知します。
- ・ 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。