

# カスタマーハラスメント基本方針

令和7年2月20日制定

## 1. はじめに

伊万里市農業協同組合は（以下「当組合」という）、「ありがとう 緑のぬくもり 人へ社会へ」という合言葉のもと、全役職員が組合員・利用者等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取り組んでいます。

一方で、組合員・利用者等の皆さまから、常識の範囲を超えた要求や、当組合職員の人格の否定及び暴力等、役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由々しき問題です。

わたしたちは、役職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に對しては、組合員・利用者等に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で組織的に對応いたします。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

組合員・利用者等からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の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、役職員の就業環境が害されるものです。

## 3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

- (1) 長時間にわたり、組合員・利用者等が職員を拘束する。居座りをする、長時間電話を続ける。
- (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、人格の否定や名譽を毀損する発言をする。
- (4) 殴る、蹴る、たたく、物をなげつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。
- (5) 「殺されたいのか」といった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す、異常に接近する等といった職員を怖がらせ

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発言をする。

- (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) クレームの詳細がわからない状態で、職場外である組合員・利用者等の自宅や特定の喫茶店等に呼びつける。
- (8) インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。
- (9) 職員の体に触る、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、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

#### 4. カスタマーハラスメントに対する対応

- (1) 内部対応
  - ① 役職員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の教育・研修を実施します。
  - ② カスタマーハラスメントに関する相談対応者及び相談窓口を設置します。
  - ③ より適切な対応のため、警察や弁護士等の外部専門家と連携します。
- (2) 外部対応
  - ① カスタマーハラスメントに該当する事案が生じた場合、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
  - ② 悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、残念ながらお取引をお断り又は中止する場合もあります。

#### 5. 組合員・利用者等の皆さまへのお願い

組合員・利用者等の皆さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願ひいたします。当組合は、今後も引き続き、組合員・利用者等の皆さまとより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

以上