

利用者等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対する基本方針

掛川市農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、組合員・利用者の皆様（以下、「利用者等」といいます。）に対して真摯に対応し、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がけていますが、昨今の情勢を鑑み、当組合の職員が、利用者等から、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を次のように定めます。

1. 当組合のカスタマーハラスメントの定義

利用者等からの常識の範囲を超えた要求や言動により、職員の人格を否定する言動、暴力、各ハラスメント等、職員の尊厳を傷つけるもので、これらの行為により、職場環境の悪化を招くものを当組合のカスタマーハラスメントとして取り扱います。

2. ハラスメント行為の例（参考：厚生労働省資料より）

① 時間拘束型

正当な理由なく長時間にわたり、利用者等が職員を拘束する、居座りをする、長電話を続ける。

② リピート型

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 暴言型

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 暴力型

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 威嚇・脅迫型

「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 権威型

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 店舗外拘束型

職場外である利用者等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

⑧ SNS／インターネット上

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 セクシャルハラスメント型

職員の身体に触る、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、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

3. ハラスメントに対する対応

利用者等による行為について、当組合がハラスメントにあたるかと判断した場合、お取引をお断り又は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、組織的に対応いたします。

4. 利用者等へのお願い

利用者等におかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。当組合は、今後も引き続き、利用者等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。