

カスタマーハラスメントに対する基本方針

富士伊豆農業協同組合
代表理事組合長 石井 正昭
(令和6年11月1日制定)

富士伊豆農業協同組合(子会社を含む。以下、「当組合」といいます。)は基本理念のもと、組合員・利用者の皆様(以下、「お客様」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、当組合の従業員が、お客様から、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の方針を下記に定めます。

記

1. 当組合のカスタマーハラスメントの定義

お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動により、従業員の人格を否定する言動、暴力、各ハラスメント等、従業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扱いします。

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

長時間にわたり、お客様が従業員を拘束する、居座りをする、長時間電話を続ける。

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、従業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

職場外であるお客様の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

⑧ SNS／インターネット上での誹謗中傷型

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 セクシュアルハラスメント型

従業員の身体に触る、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

お客様による行為について、当組合がハラスメントにあたりと判断した場合、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、組織的に対応します。

4. お客様へのお願い

お客様におかれましては、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いたします。

当組合は、今後も引き続き、お客様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