カスタマーハラスメント対応基本方針

令和６年 12 月 26 日　制定
令和８年 10 月１日　　改訂
鶴岡市農業協同組合

鶴岡市農業協同組合（以下、「当組合」）は、経営理念のもと、全役職員が組合員・利用者の皆さまからの負託に応え、ご満足いただけるサービスを提供することを心掛けております。

昨今、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動については、カスタマーハラスメントとして社会問題化しております。当組合においても役職員の人格や尊厳を傷つけるこれらの要求や言動の結果、職場環境に影響を及ぼす事案も発生しており、重要な経営課題となっております。

組合員・利用者の皆さまからは当組合の商品やサービス等について改善を求める正当なご意見がある一方で、社会通念上相当な範囲を超えた要求や、当組合職員の人格の否定、暴力、セクシャルハラスメント等の尊厳を傷つける言動があった場合、当組合は組合員・利用者の皆さまに誠意をもって対応しつつ必要に応じて、毅然とした態度で対応いたします。

１．カスタマーハラスメントの定義

組合員・利用者の皆さまからの要求や言動のうち、該当する要求の内容に妥当性があるか照らして、該当する要求を実現するための手段、行動や態度が社会通念上不当なもので、当組合職員の就業環境が害されるおそれがあるものとします。

２．カスタマーハラスメントに該当する行為

組合員・利用者の皆さまから以下のような行為を当組合職員が受けた場合、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
・差別的な言動、性的な言動
・拘束的な行動（長時間にわたり職員を拘束する、長時間電話を続ける）
・不合理または過剰なサービスの提供の要求
・契約内容や事実関係に照らして相当性を欠く商品交換の要求、又は金銭補償の要求、過度又は相当性を欠く謝罪の要求
・当組合職員個人への攻撃や要求
・SNSやインターネット上での誹謗中傷

３．カスタマーハラスメントへの対応

・組合員・利用者の皆さまに合理的・理性的な話し合いを求め、より良い関係性の構築に努めます。

・また、役職員に対し、業務においてカスタマーハラスメントの行為を行わないよう周知・徹底致します。

・カスタマーハラスメントと判断した場合、外部機関・外部専門家に協力を仰ぐとともに、お取引をお断りまたは中止させていただくことがあります。

４．組合員・利用者の皆さまへのお願い

組合員・利用者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いいたします。

当組合は、今後も引き続き、組合員・利用者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