

新岩手農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、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。

一方で、組合員・利用者の皆さまから、常識の範囲を超えた要求や、当組合職員の人格の否定、暴力、セクシュア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も、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

お客様からの要求・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、職員の就業環境が害されるもの。

2. 対象となる行為

- ・ 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（電話対応における恫喝・大声で怒鳴る行為等）
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 長時間にわたる拘束的な言動・行為（不退去、居座り、監禁）
- ・ 職員個人へのハラスメント行為（差別的な言動、性的な言動など）
- ・ 職員個人への攻撃、要求、脅迫
- ・ 過剰または不合理、不当な金品の要求
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷等
- ・ その他社会通念上不相当な言動

3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) お客さまに合理的・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。
- (2) 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、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場合がございます。

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申し上げます。当組合は、今後も引き続き、組合員・利用者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

附則 この方針は、令和6年9月27日から施行する。