

カスタマーハラスメントへの対応について

長野県信用農業協同組合連合会

長野県信用農業協同組合連合会（以下「当会」という。）は、食と農を基軸として地域に根差した協同組合として、助け合いの精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現に向け、地域の皆さまを含めた利用者からのご意見・ご指摘に真摯に対応し、信頼や期待に応え、より高い満足を提供することを心がけています。

そのためには、全職員が心身ともに健やかに、いきいきと活躍できる、安全・安心で働きやすい職場環境を確保することが重要と考えています。

昨今、社会通念上相当な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、職場環境の悪化を招くゆゆしき問題となっています。

当会は、日ごろの取引や対応において、利用者の皆さまに誠実に対応することを第一に掲げておりますが、仮に社会通念の範囲を超えた要求や言動が利用者の皆さまからあった場合には、毅然とした態度で組織的に対応します。なお、ハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される場合等は、警察・弁護士と連携するなどし、厳正に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

当会では、「利用者の皆さまからのお申し出・言動のうち、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（社会通念に照らし、当該言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は、手段・態様が相当でないもの）により、職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

【対象となる行為の例（これらに限るものではありません）】

- ・ 当会の提供する商品・サービスに瑕疵や過失のない商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・ 当会の提供する商品・サービスの内容とは関係のない要求
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、SNS等のインターネット上への職員のプライバシーに係る情報の投稿、盗撮、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動・セクシュアルハラスメント
- ・ 職員個人への攻撃、要求・プライバシーの侵害

以上