

J A アルプス カスタマーハラスメントに対する基本方針

アルプス農業協同組合(以下、「当組合」といいます。)は、「明るく元気で地域に親しまれ、信頼されるアルプス農協の実現」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、当組合の職員が、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、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、お客様が職員を拘束する、居座りをする、電話を続ける等、職員の時間の拘束及び業務に支障を及ぼす行為。

(2) リピート型

理不尽な要望について、繰り返し来店又は電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。複数部署にまたがり複数回、理不尽な要望を問い合わせる。

(3) 暴言・暴力型

大声、暴言で執拗に職員を責める。人格否定や名誉を棄損する発言をする。殴る、蹴る、物を投げつける、わざとぶつかってくる。

(4) 威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言や反社会的な言動をする。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、SNSやマスコミへの暴露をほめかした脅しをかける発言をする。物を壊す。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) セクシュアルハラスメント型

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

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。

附則

この方針は、令和7年1月1日から適用する。

以上