

カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

新潟県信用農業協同組合連合会（以下「当会」といいます。）は、信用事業を通じて、新潟県農業の振興および農家経済の安定・向上を図るとともに、広く地域社会の発展に貢献するため、利用者の皆さまからのご意見・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。

一方、社会通念上相当の範囲を超えた要求や言動は、当会職員の人格や尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招くおそれがあります。

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しておりますが、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。

1. 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・苦情・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、または、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・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、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・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
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷

2. カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントであると判断した場合には、職員一人ひとりを守るため、組織で毅然とした対応を行います。
- ・カスタマー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は、警察・弁護士と連携するなど、厳正に対応します。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、対応手順を整備し、職員へ研修等を実施します。また、当会の職員が取引先組織に対してカスタマーハラスメント行為を行うことがないよう、カスタマーハラスメントに対する正しい知識・意識づけを行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する職員のための相談窓口、メンタルケア体制を整備します。

3. 利用者の皆さまへのお願い

当会は、今後も引き続き、利用者の皆さまと良好な関係を築いていけるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

以 上