

組合員・利用者からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対する当組合の基本方針

いずみの農業協同組合（以下、「当組合」という）は、当組合の基本理念『「人」が大切、「緑」が大切。』のもと、組合員・利用者の皆様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ます。

一方で、組合員・利用者の皆様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

ハラスメント行為の例（参考：厚生労働省資料）

1. 時間拘束型

長時間にわたり、顧客等が職員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

2. リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。

3. 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。

4. 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

5. 威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、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、「対応しなければ総代会で糾弾する」「SNSにあげる、口コミで悪く評価する」等といったような脅しをかける。

6. 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。

7. 店舗外拘束型

苦情等の詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

8. 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棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

9. 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。

当組合は、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、組合員・利用者の皆様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、当組合の職員がこれらの行為を受けた際は、職員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

組合員・利用者の皆様におかれましては、本方針のご理解とご協力をお願いします。