

カスタマーハラスメント対応基本方針

高岡市農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、組合員・利用者の皆様の信頼や期待に応え、より高い満足を提供することを心がけています。

一方で、組合員・利用者の皆様からの要求や言動のなかには、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものもあります。

そのため、当組合ではカスタマーハラスメント対応基本方針を以下のとおり策定いたしました。

カスタマー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。

万一、組合員・利用者の皆様から、社会通念上相当の範囲を超えたこれらの行為を受けた際は、当組合は、組合員・利用者の皆様に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で組織的に対応します。

なお、悪質な行為が認められる場合は、警察・弁護士等に相談のうえ、必要な措置を講じます。

組合員・利用者の皆様におかれましては、本方針に対するご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

令和7年12月策定
高岡市農業協同組合