

カスタマーハラスメント対策基本方針

令和6年11月 25 日 制定

岩手ふるさと農業協同組合は、農業者の相互扶助組織として、各種の事業活動を通じて、組合員・利用者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・利用者からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、役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役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。

岩手ふるさと農業協同組合は、役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。

万が一、組合員、利用者からこれらの行為を受けた際は、役職員が上席者等に報告・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。

カスタマーハラスメントに関する対応について

1. 役職員被害者への相談対応

相談対応者の役割

カスタマーハラスメント相談対応部署

2. カスタマーハラスメント行為への対応

①時間拘束型、② リポート型、③暴言型、④ 暴力型、⑤ 威嚇・脅迫型、⑥ 権威型、⑦ 店舗外拘束型、⑧ SNSやインターネット上での誹謗中傷型、⑨ セクシュアルハラスメント型

3. 迷惑行為、悪質なクレームへの対応

4. 事実関係の確認

5. 被害役職員への配慮措置・プライバシー保護措置

6. 再発防止のための取組