

松本ハイランド農業協同組合カスタマーハラスメント対策方針

制定、令和 6 年 11 月 28 日

松本ハイランド農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、組合員・利用者との良好な関係を築き、円滑な業務運営を行うことを基本としています。しかし、過剰な要求や執拗な謝罪要求等、職員に対する不適切な行為（いわゆるカスタマーハラスメント）が発生した場合、職員の安全・健康を守り、円滑な業務運営を維持するために、適切な対応策を講じます。

（カスタマーハラスメントの定義）

- 1 カスタマーハラスメントとは、組合員または利用者が当組合の職員に対するクレーム・言動の要求内容の妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害される行為を指します。

具体的には、以下のような行為を指します。

- （１）無理な時間的要求（例：即時対応を強要）
- （２）不当な謝罪要求（過去の小さなミスに対する執拗な謝罪要求）
- （３）故意の威圧的言動や暴言
- （４）職務に関わらない個人的な質問や要求
- （５）酒席への参加強要

（職員の保護）

- 2 当組合では、職員がカスタマーハラスメントに遭遇した場合、すぐに上司またはリスク統括部リスク管理課に報告することを義務付けます。

報告を受けた場合、当組合は必要に応じて対応策を講じ、職員に適切な支援を行います。

（例：業務の一時的見直し、支援体制の強化）

報告内容や対応に関しては、秘密保持を徹底し、職員が安心して報告できる環境を整えます。

（組合員・利用者への啓発）

- 3 カスタマーハラスメントに該当する行為を防ぐため、組合員や利用者に対して周知します。

具体的には、当該対策方針を事務所および店舗に掲示また当該組合の広報、ホームページを通じてカスタマーハラスメント防止を周知します。

(対応基準)

- 4 カスタマーハラスメント行為が発生した場合、以下のように対応します。
- (1) 初期対応：職員は冷静に対応し、可能な限り解決策を提供します。対応中または対応後に所属長はリスク統括部リスク管理課と情報を共有する。
 - (2) 2回目以降の対応：問題が解決しない場合は、担当職員または所属長が利用者に口頭で注意し、それでも改善しない場合は、書面で警告を行います。
過剰な行為や業務を著しく妨げる場合は、業務対応を中断し、適切な制裁措置を検討します。(例：業務停止、契約見直し等)。

(再発防止策)

- 5 カスタマーハラスメント行為が発生した場合は、当該行為の調査と分析を行い、原因の特定と再発防止策を策定します。
- 職員向けには定期的なカスタマーハラスメント防止研修を実施し、日々の業務におけるストレス管理や適切な対話技術を習得します。

(法的措置)

- 6 カスタマーハラスメント行為が悪質である場合、または職員に対する暴力や脅迫が行われた場合は、法的措置（警察への通報など）を検討します。

(担当部署の設置)

- 7 カスタマーハラスメントに関する問題を管理する担当部署は、リスク統括部リスク管理課とし、全職員が迅速に報告できる窓口にします。