

# カスタマーハラスメント対応基本方針

令和6年10月1日

高知県農業協同組合

## ○カスタマーハラスメントへの基本方針

高知県農業協同組合は、経営理念『高知県の豊かな自然の恵みを生かして、組合員・地域の皆様と共により良い「未来」をつくります』の実現に向けて、組合員・地域の皆様を含めた利用者からのご意見・ご指摘に真摯に耳を傾け、誠意をもって信頼や期待に応え、より高い満足を提供するために、働きやすい職場づくりに努めています。

しかしながら、利用者からのご意見・ご指摘の中には、常識の範囲を超えた要求、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメントなどの職員の尊厳を傷つけるものもあり、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

これらの行為は、厚生労働省からカスタマーハラスメントとして示されていて、組織全体として対処することが求められていることもあり、高知県農業協同組合としては、これらの行為に対して、職員の人権を尊重し安全を守るため毅然とした態度で対応します。

## ○カスタマーハラスメントとなる行為

高知県農業協同組合では、以下のような行為を職員が受けた場合、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

- ・ 暴言・大声・侮辱・差別・誹謗中傷・恫喝
  - ・ 不当または過剰な要求
  - ・ 暴力・威嚇
  - ・ 長時間の拘束（施設への居座り、業務時間外や長時間にわたる電話・面談）
  - ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷
  - ・ プライバシーの侵害
  - ・ セクシャルハラスメント
- 等

## ○利用者へのお願い

万一、職員がこれらの行為を受けた際は、組織として解決に向けた話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めてまいります。状況によっては警察、外部の専門家（弁護士など）と連携のうえしるべき対応を取らせていただきます。

高知県農業協同組合は、利用者により高い満足を提供することを心掛けると同時に働きやすい職場づくりに組織一丸となって取り組んでまいりますので、本取組みにご理解いただきますようお願い申し上げます。