

## カスタマーハラスメント基本方針

### 1. はじめに

八千代市農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、経営環境の変化に柔軟に対応し、全役職員が組合員・利用者の皆さまからの負託に応え、ご満足いただけるサービス提供を心掛けております。

今後も、組合員・利用者本位の事業運営と誠実な対応を図るためには、当組合役職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働くことのできる環境整備が重要であり、これにより組合員・利用者の皆さまとの良好な関係を構築し得ると考えております。その実現を図るため、以下のとおり、カスタマーハラスメント基本方針を定めました。当組合ではこの基本方針に基づきカスタマーハラスメントに適切に対処し、役職員の安全を確保するとともに、組合員・利用者の皆さまとのより良い関係づくりに一層努めてまいります。

### 2. カスタマーハラスメントに該当する行為

当組合では、以下のような行為を役職員が受けた場合、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

- ・暴力、暴言、威嚇、脅迫、強要、人格を否定する発言、個人を中傷又は侮辱する行為
- ・長時間による拘束（不退去、居座り、監禁）
- ・過剰または不合理な要求
- ・施設や役職員を無断で撮影、録画、録音する行為
- ・その他ハラスメント行為（セクハラ、差別的言動、プライバシー侵害、ストーカー行為）
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・上記行為に準じる迷惑行為

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

・カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、組合員・利用者の皆さまに合理的・理性的な話し合いを求め、より良い関係性の構築に努めます。

・悪質なカスタマーハラスメントの場合は、外部機関・外部専門家に協力を仰ぐとともに、お取引をお断りまたは中止させていただく場合がございます。

・カスタマーハラスメントに関する相談体制を整備し、カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法の教育を全職員に実施します。

・被害に遭った役職員のケアに努めてまいります。

### 4. 組合員・利用者の皆さまへのお願い

組合員・利用者の皆さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。当組合は、今後も引き続き、組合員・利用者さまとより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

以上