

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1. はじめに

横浜農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、組合員・地域住民を含めた利用者の皆さまからの負託に応え、よりご満足いただけるサービスを提供することを心掛けております。

一方で、組合員・利用者の皆さまの一部からは、当組合従業員等の人格の否定、暴言、暴力、脅迫、不当な要求、セクシュアルハラスメント等の迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は従業員等の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

当組合は、従業員等一人ひとりを守り、人権を尊重するため、これらの要求や言動があった場合、組織として毅然とした態度で対応いたします。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

組合員・利用者の皆さまからの苦情・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らして、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り、当該手段・態様により当組合で働く従業員等の就業環境が害されるおそれがあるものとします。

【対象となる行為の例】（参考：厚生労働省資料より）

### ① 時間拘束型

長時間にわたり、利用者が従業員等を拘束する、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、侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

### 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

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、従業員等を怖がらせるような行為をとる。

### 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

職場外である利用者の自宅や特定の場所に呼びつける。

### 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毀損する、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

従業員等の身体に触る、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。

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・不当な要求は毅然とした態度でお断りします。
- ・悪質な迷惑行為はたとえ組合員・利用者の皆さまであっても対応いたしかねます。
- ・不当な要求および要求実現のための行動や態度から従業員を守ります。
- ・迷惑行為に対しては従業員等一人ではなく組織として対処いたします。

上記に限らず悪質なカスタマーハラスメントと判断した場合には、警察・弁護士等の外部機関・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。

また、当組合の従業員等が取引先組織に対してカスタマーハラスメント行為を行うことが無いよう、カスタマーハラスメントに対する正しい知識・意識付けを行い、取引先組織の皆さまと良好な関係の構築に努めます。

### 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、本指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・利用者の皆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。

令和7年5月1日  
横浜農業協同組合

暴力、暴言、土下座の強要……

そのクレーム、やりすぎていませんか？



# STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

## カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、

- ・過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
- ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

## 意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ① ひと呼吸、置きましょう！
- ② 言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③ 従業員の説明も聞きましょう！