

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

当組合は、組合員・利用者の皆様(以下、「お客様」という。)からの申出に対し真摯に対応することで、より良いサービスの提供につなげていけるよう努めてまいります。

このため、万が一お客様からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合には、誠実な対応をしつつも毅然とした態度で対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様(お取引先を含む)からのクレーム・言動のうち、要求内容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って、当該手段・態様により、役職員の人権や就業環境が害されるもの。

2. 対象となる行為(カスタマーハラスメントの例)

①要求内容に妥当性が認められないもの

- ・当組合が提供する商品・サービスに、瑕疵・過失が認められない場合
- ・過剰な金銭補償の要求や、役職員に関する解雇等の組合内処罰を要求する行為
- ・当組合及び当組合以外の場所において、長時間対応を拘束する行為

②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

- ・暴力行為、威迫、脅迫、威嚇的な行為
- ・大きな怒鳴り声をあげる行為、土下座の要求、侮辱的発言、名誉棄損、人格否定などの行為
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動や行為
- ・必要以上に自分の権威を誇示し、特別扱いの要求、文章での謝罪を要求する行為
- ・SNS/インターネット上での誹謗中傷行為
- ・役職員等を無断で撮影・録画する行為や音声などを録音する行為

※①②に記載の行為はあくまでも例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません

なお、暴力行為については、直ちにカスタマーハラスメントに該当すると判断できることはもとより、犯罪行為に該当しうるため、状況によっては直ちに警察へ通報させていただきます。

3. お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく当組合のサービスをご利用いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解の程よろしく願いいたします。

当組合としては今後もお客様とよりよい関係を構築し、質の高いサービスの提供に尽力してまいりたいと考えておりますので、引き続きのご協力をお願いいたします。

埼玉中央農業協同組合

代表理事組合長 大澤 利宏