

カスタマーハラスメントに関する基本方針

令和7年2月1日制定

1 はじめに

山梨県信用農業協同組合連合会（以下、当会という。）は、基本理念のもと、農業の専門金融機関として農業の発展と農家経済の向上を金融面から支援しております。

一方で、利用者の皆さまから、常識の範囲を超えた要求や、当会職員の人格の否定、暴力、セクシュアルハラスメント等の尊厳を傷つける言動があった場合、当会は利用者の皆さまに誠意をもって対応しつつも、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に該当する行為

当会は、厚生労働省が策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、カスタマーハラスメントを「お客様による要求の内容が妥当性を欠くものおよび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って、職員の就業環境が害されるもの」と定義し、具体的には、お客様等による以下の行為をカスタマーハラスメントに該当する行為とみなします。

- 職員に対する暴行・傷害
- 職員に対する脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言
- 当会または職員に関する誹謗中傷のSNSへの投稿
- 職員に対する執拗な言動、威圧的な言動、性的な言動、差別的な言動
- 店舗からの不退去、店舗への居座り、職員の監禁
- 当会への不必要な長時間または高頻度の電話
- 正当な理由のない対応、サービス、金銭補償の要求
- 職員に対する土下座の要求等、当会の非に対して過剰な謝罪の要求
- 職員のプライバシーを侵害する行為
- その他、上記に類する行為

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関する知識、対処法の教育を全役職員に実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- 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、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。

4 利用者の皆さまへのお願い

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。当会は、今後も引き続き、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