

カスタマーハラスメントに関する基本方針

新潟県農業共済組合（以下、当組合）は、組合員等の皆様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、組合員等の皆様からの要望や言動の中で、常識の範囲を超えた要求および職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等は、職員の人権や尊厳を傷つけるものであり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

当組合は、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

1 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「組合員等の皆様からの要望・言動のうち、当該要望・言動の要求の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、職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（誹謗中傷、名誉棄損、侮辱）
- ・暴言
- ・脅迫
- ・不当な謝罪要求
- ・土下座の要求
- ・継続的な、執拗な言動
- ・拘束的な行動（居座り、監禁）
- ・性的な言動
- ・正当な理由のない過度な要求
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷等
- ・プライバシーの侵害
- ・その他社会通念上不相当な言動

3 カスタマーハラスメントへの対応

- ・不当な要求には、毅然とした態度でお断りします。
- ・迷惑行為に対して、職員一人ではなく、組織として対応します。
- ・悪質なカスタマーハラスメントや犯罪行為と判断した場合、警察・弁護士等と連携し、法的措置も含め厳正に対応します。

令和7年8月29日

新潟県農業共済組合