

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

愛媛県農業共済組合

当組合は、組合員等の皆様からいただいたご意見・ご要望等に真摯に対応し、職員への教育・研修等を実施し、信頼に応えることでより高い満足を提供することを心掛けています。

一方で、組合員等の皆さまからの言動の中には、常識の範囲を超え、職員の尊厳を傷つけるものもあり、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、これらの言動に対しては誠意をもって対応しつつも、職員の人権を尊重するため毅然とした態度で対応します。

組合員等の皆様からこれらの行為を受けた職員には、所属長や相談窓口へ報告・相談することを奨励しており、報告・相談があった場合は組織的に対応します。

また、職員が逆の立場において、常識の範囲を超える言動により相手の尊厳を傷つけることがないように研修等を実施し周知します。

### 1. カスタマーハラスメントの定義

業務中（又は業務中以外でも業務に関する話題）において、組合員やその他関係者等の皆さまからの言動が、社会通念上許容される範囲を超えたことにより、職員の就業環境が害されるものがカスタマーハラスメントです。

※ 電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます

### 2. カスタマーハラスメントに該当する行為

- (1) 長時間の拘束、居座り
- (2) 継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動、揚げ足取り
- (3) 大声、暴言、恫喝、威圧的な言動
- (4) 正当な理由のない金銭や謝罪の要求
- (5) 土下座の要求
- (6) 当組合・職員の信用を毀損させる行為
- (7) SNSやインターネット上への誹謗中傷の投稿
- (8) 精神的な攻撃（脅迫、差別的な言動、侮辱、性的な言動）
- (9) 身体的な攻撃（暴行、傷害、わいせつ行為）

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 相談者のプライバシーを守り不利益な取扱いを行いません。
- (2) 職員を守るため、カスタマーハラスメントと判断した場合は毅然とした態度で対応し、必要によりお取引をお断りまたは中止します。
- (3) 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は、警察・弁護士等と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。

#### 4. 相談窓口

当組合のハラスメントに関する相談（苦情を含む）窓口として、監査室職員と2名の本所女性職員を指名しています。

電話、メールでの相談も受け付けますので一人で悩まずにご相談ください。

ハラスメントが起こっている場合だけでなく、起こる可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合などハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め広く相談に対応します。

相談者はもちろん事実関係の確認等に協力いただいた方に対しても不利益な取扱いはありません。

相談窓口：NOSA I えひめ 本所 監査室

電話 089-941-8135 メールアドレス [kansasitu@e-nosai.or.jp](mailto:kansasitu@e-nosai.or.jp)