

○カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

神奈川県農業共済組合（以下「本組合」という。）は、組合員等（※1）の皆様からの意見や要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、より質の高いサービスを継続的に提供することを心掛けます。

※1 組合員等とは、組合員、加入者、取引業者、関係機関担当者など業務上の関係者をいいます。

一方で、その要求や言動は、時に常識の範囲を超え、職員等（※2）（以下「職員」という。）の人格を否定する暴言や屈辱的な言動など、人の尊厳そのものを傷つけることも想定されます。これらの行為は、業務の遂行を阻害しサービスの低下を招くとともに、就業環境の悪化につながる恐れもあります。

※2 職員等とは、正職員、定年前再任用短時間勤務職員、臨時職員、派遣労働者及び役員をいいます。

このことを踏まえ、職員に対する安全配慮義務及び本組合が担う社会的責任を果たしつつ、組合員等の皆様との良好な関係を構築するために、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で臨み、その防止に主体的かつ積極的に取り組むこととします。

1 カスタマーハラスメントの定義

組合員等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・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。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

○身体的な攻撃（暴行、傷害）

○精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）

※SNS等インターネット上での不適切な書き込みや情報拡散を含む

○威圧的な言動

○土下座の強要

○継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

○拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

○差別的な言動

○性的な言動

○職員個人への攻撃、要求

○妥当性を欠く金銭補償、謝罪の要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

○職員が組合員等から、カスタマーハラスメントに該当すると思われる言動を受けた際は、所属長等に報告・相談するよう周知・啓発します。

○カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、職員の安全を最優先し、事実関係を迅速かつ正確に確認するとともに、毅然とした態度で対応し、必要に応じて取引中止等を検討します。

○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は、警察・顧問弁護士と連携し、法的措置も含め厳正に対処します。