著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対する
当組合の基本方針

兵庫みらい農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、組合員・利用者・取引先の皆さま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がけます。

一方で、社会通念上相当な範囲を超えた組合への要求や職員への心無い言動などの行為は、就業環境の悪化を招く深刻な問題です。

＜カスタマーハラスメントに該当する行為の例＞

１．時間拘束型

長時間にわたり職員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

２．リピート型

理不尽な要望を繰り返し、電話で問い合わせる、または面会を求めてくる。

３．暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。

４．暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

５．威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をとる。または、「対応しなければ総代会で糾弾する」「ＳＮＳにあげる、口コミで悪く評価する」等といったような脅しをかける。

６．権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

７．店舗外拘束型

苦情等の詳細が分からない状態で、職場外のご自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

８．ＳＮＳ／インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を棄損する、プライバシーを侵害する情報を掲載する。

９．セクシュアルハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

当組合は職員の人権を尊重し安心して働ける環境を構築するため、これらの要求や言動に対して、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。