カスタマーハラスメントに関する基本方針

設定　令和８年９月 14 日
施行　令和８年 10 月１日

岩手県厚生農業協同組合連合会（以下「本会」といいます）は、職員が安心して業務に従事できる環境を維持し、質の高いサービスの提供を継続するため、「カスタマーハラスメント防止に関する基本方針」を定めます。

１．カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、利用者、家族および取引関係者等による言動のうち、本会の業務内容や提供するサービス、職員の職務状況に照らして、社会通念上許容される範囲を逸脱し、職員の安全や就業環境を不当に害する行為を指します。

これには、以下の行為等が含まれます。

・暴言、暴力
・威圧的な態度
・過度な要求
・長時間にわたる拘束的なクレーム
・不当な叱責
・不適切な身体的接触
・その他、職員の業務遂行を妨げる行為

２．対応方針

（１）発生時の対応

カスタマーハラスメントが発生した場合は、事実関係を速やかに確認し、当該行為が認められる場合は、職員の安全確保を最優先に対応します。

また、当該行為が発生した場合は、管理者へ報告のうえ、行為の程度に応じ、注意喚起やサービスの利用制限・中止、警察等への相談など、組織として毅然とした態度で対応を行います。

（２）抑止のための措置

本会は、カスタマーハラスメントを許容しない方針を明確にし、職員および利用者、家族・取引関係者へ、文書の掲示またはホームページ等への掲載を通じ広く周知します。

また、職員が適切に対応できるよう体制の整備や研修の実施、情報共有を行い、事案の傾向を踏まえ再発防止策を講じます。

（３）相談窓口と相談者の保護

相談窓口を設置し、相談内容や個人情報・機微情報を適切に管理するとともに、外部へ不当に提供することのないよう厳重に取り扱います。また、相談した

職員が不利益を受けないよう秘密保持を徹底するとともに、必要に応じて心理的ケアや相談後のフォローを行い、安心して相談できる環境を確保します。

本会は、今後も引き続き利用者様、ご家族、取引関係者の皆様との良好な関係の構築に努めてまいります。皆様におかれましては、本方針へのご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

以上