

利用者等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対する 当組合の基本方針

遠州夢咲農業協同組合(以下、「当組合」といいます。)は、基本理念のもと、組合員・利用者の皆様(以下、「利用者等」といいます。)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ていますが、昨今の情勢を鑑み、当組合の職員が、利用者等から、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を下記に定めます。

記

1. 当組合のカスタマーハラスメントの定義

利用者等からの常識の範囲を超えた要求や言動により、職員の人格を否定する言動、暴力、各ハラスメント等、職員の尊厳を傷つけるもので、これらの行為により、職場環境の悪化を招くものを当組合のカスタマーハラスメントとして取り扱います。

2. ハラスメント行為の例（参考：厚生労働省資料より）

① 時間拘束型

長時間にわたり、利用者等が職員を拘束する、居座りをする、長時間電話を続ける。

② リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、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毀損する発言をする。

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、当組合のブランドイメージを下げるような脅しをかける発言をする。

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

職場外である利用者等の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毀損する、または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。

3. ハラスメントに対する対応

利用者等による行為について、当組合がハラスメントにあたりと判断した場合、お取引をお断り又は中止させていただくことがあります。

なお、悪質なケースについては、警察・弁護士等に相談のうえ、必要な措置を講じ、組織的に対応します。

4. 利用者等へのお願い

利用者等におかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願いいたします。

当組合は、今後も引き続き、利用者等とより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

附則

この方針は、令和8年4月1日から適用する。

以上

【カスタマーハラスメントが疑われる場合の対応ルール例】

◆現場での対応
○ 店頭等で対応せず、応接室等個室に招き 2 人以上で対応する
○ 相手が感情的になっていても、丁寧・冷静に対応しよく話を聞く
○ 言葉づかいに注意し、専門用語等は使わないようにする
○ 質問を交えながら詳細に情報を確認し、メモをとって要件を確認する
○ 必要があれば相手の了解を得て録音する
○ 極力対立を避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢を感じさせる
○ その場しのぎの対応はせず、できないことははっきりと断る
○ 相手を落ち着かせたい場合は、後で回答するなど冷却期間を設ける
◆電話での対応
○ 苦情を専門に受け付けるため、専用電話を設置して録音ができるようにしておく
○ 基本的には第一受信者が責任を持ち、たらい回しをしない
○ 丁寧な言葉づかいで、相手がゆっくりと理解できるようにする
○ 顧客の発言内容と齟齬（そご）が生じないよう、メモをとりながら話を聞き、復唱して確認する
○ 対応できることとできないことをはっきりさせ、過大な期待を抱かせない
○ 即時回答できない内容については、事実確認後追って返事をする
○ 途中で会話を中断するときは、組合内での相談内容が漏れないように必ず電話の保留機能を利用する
◆顧客訪問による対応
○ 冷静になりにくい時間帯（夜間や早朝）の訪問は避ける
○ 喫茶店など周囲から聞かれる場所以外には行かない
○ あらかじめ訪問先や問題点について情報を集め、問合せ内容への対応方針を決めておく
○ まずは相手の言い分だけを聞く
○ できるだけ 2 人で行く（1 人では対応させず、多人数での訪問も控える）
○ 現場での些細な言葉や態度で、相手の不信感を招くことやその後の対応をこじらせないよう、原因がはっきりしない時点では安易な推定で説明しない

（出典）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」より抜粋

【カスタマーハラスメント行為別の対応例】

時間拘束型	長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する。 居座りをする。長時間、電話を続ける。
【対応策】 ○ 対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる等の対応を行った後、 膠着状態に至ってから一定時間を超える場合、お引き取りを願う、または電話を切る。 ○ 複数回電話がかかってくる場合には、あらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上に長い対応はしない。 ○ 現場対応においては、顧客等が帰らない場合には、毅然とした態度で退去を求める。 ○ 状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。	
リピート型	理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせてくる。 面会を求める。
【対応策】 ○ 連絡先を取得し、繰り返し不合理な問い合わせがくれば注意し、次回は対応できない旨を伝える。 ○ それでも連絡がくる場合、リスト化して通話内容を記録し、窓口を一本化して、今後同様の問い合わせをやめるように伝えて毅然と対応する。 ○ 状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。	
暴言型	大きな怒鳴り声を上げる。「バカ」等の侮辱的発言、 人格否定や名誉を毀損する発言をする。
【対応策】 ○ 大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるため、やめるように求める。 ○ 侮辱的な発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、あとで事実確認ができるように録音し、程度がひどい場合には退去を求める。	
暴力型	殴る、蹴る、たたく、ものを投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う
【対応策】 ○ 行為者から危害を加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を優先する。 ○ また、警備員等と連絡を取りながら、複数名で対応し、ただちに警察に通報する。	

威嚇・脅迫型	脅迫、反社会的勢力とのつながりをほのめかす等、従業員を怖がらせる。または「株主総会で糾弾する」「SNS等のクチコミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける
[対応策] ○ 複数名で対応し、警備員等と連携を取りながら対応者の安全確保を優先する。 ○ また、状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等も検討する。 ○ ブランドイメージを下げるような脅しをかける発言を受けた場合にも毅然と対応し、退去を求める。	
セクシャル ハラスメント型	従業員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動。食事やデート等に執拗に誘う。性的な内容の発言をする。
[対応策] ○ 性的な言動に対しては、録音・録画による証拠を残し、被害者および加害者に事実確認を行い、加害者には警告を行う。 ○ 執拗な付きまとい、待ち伏せに対しては、施設への出入り禁止を伝え、それでも繰り返す場合には、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。	

(出典) 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」より抜粋

暴力、暴言、土下座の強要…

そのクレーム、やりすぎていませんか？



STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

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、例えば、
・過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ① ひと呼吸、置きましょう！
- ② 言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③ 従業員の説明も聞きましょう！