カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

群馬県農業共済組合

群馬県農業共済組合（以下「組合」という。）は、組合員その他本組合の業務に関係する者（以下「組合員等」という。）の皆様に対して真摯かつ誠実に対応し、その信頼と期待に応えるため、質の高いサービスの提供に努めています。

組合員等の皆様から寄せられるご意見やご要望は、サービスの向上につながる貴重なものであり、組合はこれらを真摯に受け止め、適切に対応してまいります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動は、職員の人格及び尊厳を傷つけるだけでなく、業務の適正な遂行を阻害し、ひいては農業保険事業に係るサービスの低下につながるおそれがあります。

組合は、組合員等の皆様と職員が互いに人格及び尊厳を尊重し合う関係の構築に努めます。

組合は、組合員等の皆様との良好な関係の維持・構築に努めるとともに、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

１．カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、職場において行われる組合員等の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されることをいいます。

２．カスタマーハラスメントに該当する行為（例）

以下の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

〇身体的な攻撃（暴行・傷害等）
〇精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言・土下座の強要等）
〇威圧的な言動
〇継続的又は執拗な言動
〇拘束的な言動（不退去・居座り・監禁等）
〇差別的な言動
〇性的な言動（セクシュアルハラスメント）
〇ＳＮＳその他インターネット上における誹謗中傷
〇その他職員の就業環境を害する行為

３．カスタマーハラスメントへの対応

組合では、適正な業務運営を確保するとともに、職員が安心して働くことができる就業環境を整備するため、カスタマーハラスメントに対して次の対応を行います。

〇カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として冷静かつ毅然とした

姿勢で対応します。

〇カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを策定し、適切な対応に努めます。

〇職員の心身の安全及び健康を守るため、相談体制を整備します。

〇職員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法についての研修を実施します。

〇必要に応じて、警察への通報、弁護士への相談その他の適切な措置を講じます。

〇カスタマーハラスメントが継続し、又は悪質であると判断した場合は、職員の安全確保及び適正な業務運営のため、対応を中止し、又はサービスの提供をお断りする場合があります。

附則

１　この方針は、令和８年10月１日から施行する。