

# 職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

東京都農業共済組合

カスタマー・ハラスメントは、その対象となった人の人格や尊厳を侵害する等就業環境を害するもので、何人も、あらゆる場において、行ってはならないものです。また、その防止に当たっては、互いが対等の立場において、尊重し合うことが重要となっています。

組合員等による意見や要望は、業務改善や農業保険事業に係るサービスの向上につながるもので、東京都農業共済組合はこれに丁寧かつ真摯に対応いたします。

一方で、暴言や侮辱的な言動などの職員に対するカスタマー・ハラスメントは、職員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するもので、ひいては農業保険事業に係るサービスの低下につながりかねないものでもあります。

東京都農業共済組合は、質の高いサービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマー・ハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組みます。

## 1 定義

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントとは、組合員等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の勤務環境を害するものをいいます。
- (2) 第1項の「組合員等」とは、東京都農業共済組合から農業保険事業に係るサービスの提供を受ける者又は東京都農業共済組合の業務に密接に関係する者であって、職員が応対する全ての人をいいます。
- (3) 第1項の「著しい迷惑行為」とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいいます。

## 2 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、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的、執拗な言動
- ・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**

カスタマー・ハラスメントが行われた場合は、職員の安全を第一に考え、現場の判断による対応の中止の他、状況に応じて弁護士や警察への相談等を検討するなど、違法・不当な行為には厳正に対処します。

### **4 職員への対応**

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備します。
- (2) カスタマー・ハラスメントを受けた職員への配慮のための体制を整備します。
- (3) 意識啓発のための研修等を実施します。