

カスタマーハラスメントに対する基本方針

あづみ農業協同組合
(令和7年5月27日制定)

当組合は、組合員・利用者の皆様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掛けております。

一方で、当組合のサービスを利用される一部の方の中には、当組合職員（以下「職員」という。）に対する悪質な言動、暴行、不当な要求などといったカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、当組合のサービスの提供を担う職員の尊厳を傷つけるものであり、職場環境の悪化を招く、深刻な問題です。

当組合は、組合員・利用者の皆様からのご意見・ご要望に対して、これからも誠意をもって対応してまいります。しかしながら、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動が認められた場合には、職員一人ひとりを守るため、基本方針を以下のとおり策定し、毅然とした態度で対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

組合員・利用者の皆様からの要求・言動のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、それによって職員の就業環境が害されるもの

対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 要求の内容が、当組合の提供する商品・サービスの内容とは関係ないにもかかわらず補償を要求
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的・差別的・性的な言動、継続的（繰り返される）、または執拗（しつこい）な言動
- ・ 土下座の要求、職員個人への攻撃・要求
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる商品交換・金銭補償・謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応

当組合は、カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合には、お取引をお断りさせていただく場合がございます。さらに、悪質なものと犯罪行為と判断した場合には、警察や弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対応いたします。

組合員及び利用者へのお願い

これからも引き続き、組合員・利用者の皆様への当組合サービスを、職員が安心して提供できますよう、カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応させていただきますので、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。