カスタマーハラスメント対策基本方針

制定　令和７年７月４日

東根市農業協同組合（以下、「当組合」）は、経営理念のもと、全役職員が組合員・利用者の皆さまからの負託に応え、ご満足いただけるサービスを提供することを心掛けております。

組合員・利用者の皆さまからは当組合の商品やサービス等について改善を求める正当なご意見がある一方で、社会通念上相当な範囲を超えた要求や、当組合職員の人格の否定、暴力、セクシャルハラスメント等の尊厳を傷つける言動があった場合、当組合は組合員・利用者の皆さまに誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

組合員・利用者の皆さまからの要求や言動のうち、該当する要求の内容に妥当性があるか照らして、該当する要求を実現するための手段、行動や態度が社会通念上不当なもので、当組合職員の就業環境が害されるおそれがあるものとします。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

組合員・利用者の皆さまから以下のような行為を当組合職員が受けた場合、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

・身体的な攻撃（暴行、傷害等)、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
・威圧的な言動（電話対応における恫喝･大声で怒鳴る行為等）
・継続的な（繰り返される)、執拗な（しつこい）言動
・長時間にわたる拘束的な言動･行為（長時間電話、不退去、居座り、監禁）
・差別的な言動、性的な言動
・不合理または過剰なサービスの提供の要求
・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
・当組合職員個人への攻撃や要求
・SNS やインターネット上での誹謗中傷、その他社会通念上不相当な言動

3. カスタマーハラスメントへの対応

･組合員･利用者の皆さまに合理的･理性的な話し合いを求め、より良い関係性の構築に努めます。
・カスタマーハラスメントと判断した場合、外部機関・外部専門家に協力を仰ぐとともに、お取引をお断りまたは中止させていただくことがあります。

4. 組合員･利用者の皆さまへのお願い

組合員・利用者の皆さまにおかれましては、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、組合員・利用者の皆さま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。

東 根 市 農 業 協 同 組 合