

# カスタマーハラスメント対応方針

令和6年11月1日制定  
愛媛たいき農業協同組合

## ●はじめに

愛媛たいき農業協同組合（以下「当組合」という）は、組合員および利用者のご期待に応えるべく、安全で質の高いサービスを提供し、法令順守はもとより、地域の特性、環境・人権に配慮した事業活動を目指しております。

一方で、当組合のサービスをご利用される組合員および利用者の一部には、暴言、暴行、脅迫、不当な要求等の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、安全で質の高いサービスの提供を担う当組合職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものであります。

当組合は、これからも組合員および利用者からのご意見やご要望に対して真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、当組合で働く職員一人ひとりを守ることも、安全で質の高いサービスを継続して提供していくために必要であると考え、「カスタマーハラスメント対応方針」を制定しました。

## ●カスタマーハラスメントの定義

組合員および利用者からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らし、要求を実現するための手段などが社会通念上不当なものであり、その手段などによって、当組合で働く職員の就業環境が害される恐れがあるもの。

### 該当する行為

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。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・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
- ・当組合で働く職員個人に対する攻撃や要求
- ・当組合で働く職員の個人情報等のSNS等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理または過剰なサービスの要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

## ●カスタマーハラスメントへの対応

当組合は、当組合で働く職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、組合員および利用者への対応を行いません。また、行為が悪質であると判断した場合、警察や弁護士等に相談のうえ、厳正に対処してまいります。