

青森農業協同組合カスタマーハラスメント対応基本方針

令和7年7月28日

青森農業協同組合

代表理事組合長 鹿内 克之

当組合は、組合員・利用者（以下「組合員等」という）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います。

一方で、組合員等および取引先から常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員（准職員、嘱託、臨時職員、パートタイマー、アルバイト等、当組合の指揮・監督下にある派遣労働者、および当組合との間に委任契約又は雇用契約が成立した者およびこれに準ずる者）（以下「職員等」という）の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員等の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、職員等の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、組合員等および取引先に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、組合員等および取引先からこれらの行為を受けた際は、職員等が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

組合員等および取引先からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、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、当該手段・態様により、当組合で働く職員等の就業環境が害されるおそれがあるものとする。

2. 該当する行為（例）

- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 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
- ・ 組合で働く職員個人への攻撃や要求
- ・ 組合で働く職員の個人情報等のSNS／インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・ 不合理又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

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修実施
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置
- ・より適切な対応のため、警察や弁護士など外部専門家との連携