

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当組合は、『みんなのためにあなたといっしょに』という経営理念のもと、組合員及び利用者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組合員及び利用者の一部には、当組合職員（以下「職員」という。）に対する悪質な言動、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、ゆゆしき問題です。

当組合は、組合員及び利用者からのご意見・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、組合員及び利用者か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、基本方針を以下の通り策定し、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

組合員及び利用者からの要求・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、継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）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、当該組合員及び利用者への商品・サービスの提供をお断りさせていただきます。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、厳正に対応します。

◆ 組合員及び利用者へのお願い

多くの組合員及び利用者におかれましては、上記に該当するような事案もなく、当組合のサービスをご利用いただいておりますが、万が一組合員及び利用者から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いたしますので、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

令和7年7月

上伊那農業協同組合
代表理事組合長 西村 篤