

# カスタマーハラスメントに関する基本方針

令和5年10月30日制定

山形おきたま農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、組合員・利用者等の皆様（以下「お客様」といいます。）と職員の人権を共に尊重し、お客様の信頼や期待に応じていくため、万が一お客様から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を定めました。

お客様による行為について、当組合がカスタマーハラスメントにあたりと判断した場合、お取引を中止させていただくことがあります。なお、悪質なケースについては、警察・弁護士等に相談のうえ、必要な措置を講じます。

## 1 カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が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、職員の就業環境が害されるもの。

## 2 対象となる行為

- ・ 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(不退去、居座り、監禁)
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求、脅迫
- ・ 不当な金品の要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷等
- ・ その他社会通念上不相当な言動

以 上