

J A あいら カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和6年10月29日
あいら農業協同組合

1. はじめに

あいら農業協同組合(以下、「当組合」といいます。)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。一方で、組合員・利用者の皆さまからのクレーム・言動のうち、要求の内容が妥当性を欠く場合や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、当組合で働く職員の就業環境が害されるおそれがあった場合、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。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

当組合では、以下のような行為を職員が受けた場合、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

- (1) 顧客等の要求の内容が妥当性を欠くもの
 - ① 組合の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
 - ② 要求の内容が、組合の提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不相当な言動
 - ① 身体的な言動（暴行、傷害）
 - ② 精神的な言動（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ③ 威圧的な言動、土下座の要求
 - ④ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ⑤ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - ⑥ 差別的な言動
 - ⑦ 性的な言動（セクシャルハラスメント、ストーカー行為等）
 - ⑧ 当組合で働く職員個人への攻撃、要求
 - ⑨ 当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
 - ⑩ 正当な理由のない過度な要求（商品交換・金銭補償・謝罪）

3. カスタマーハラスメントへの対応

- ◆ カスタマーハラスメントに関する知識、対処法の教育を全職員に実施します。
- ◆ カスタマーハラスメントに関する相談体制を整備します。
- ◆ カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、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。
- ◆ 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、外部機関（警察など）・外部専門家（弁護士など）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場合がございます。

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申し上げます。当組合は、今後も引き続き、組合員・利用者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。

以上