

著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対する 当組合の基本方針

令和7年3月28日

ハリマ農業協同組合

ハリマ農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、組合員・利用者の皆様からの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業務に取り組んでいます。

事業を利用いただいている皆様からの商品や事業運営等へ改善を求める正当なご意見やご要望がある一方で、特別扱いの要求や暴言・暴力、当組合職員の人格の否定、セクシュアルハラスメント等の尊厳を傷つける言動は、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

組合員・利用者様による行為について、カスタマーハラスメントにあたりと判断した場合は、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

組合員、利用者様からの要求・言動のうち、要求に妥当性を欠くもの、または要求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、職場環境が害されるもの。

2. 対象となる行為

(1) 時間拘束型

- ・居座り、長時間の電話など、正当な理由がなく長時間職員を拘束

(2) リピート型

- ・正当な理由なく何度も電話や来店してくる

(3) 暴言型

- ・大声で威圧する、粗暴な言葉遣い、侮辱的な発言

(4) 暴力型

- ・暴力をふるう、物を投げたり壊すなど乱暴に扱う

(5) 威嚇・脅迫型

- ・「殴る」「火をつける」「SNSにあげる」などの脅し言葉

(6) 権威型

- ・威張りちらす、土下座の強要、特別扱いや金品を要求、言葉尻の揚げ足とり

(7) 店舗外拘束型

- ・自宅や特定の場所に呼びつけ長時間拘束

(8) SNS、インターネット上での誹謗中傷型

- ・個人、当組合にとって不利益となることを書き込むなど

(9) セクシュアルハラスメント型

- ・性的な言動により、身体的または精神的苦痛を与える

以 上