

カスタマーハラスメント対策基本方針

とぴあ浜松農業協同組合(以下「当組合」といいます。)は、組合員・利用者・地域の皆さまからのご意見・ご指摘を大切に、誠実に対応します。

しかしながら一方で、当組合の役職員に対する著しい迷惑行為や不当な要求等により、就業環境が害される場合があります。

当組合は、役職員の安全と尊厳を守り、適切な業務運営を維持するため、カスタマーハラスメントに対しては毅然と対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当組合の利用者等による言動のうち、以下のいずれかに該当し、役職員の就業環境(安全、健康、業務遂行)を害するものをいいます。

- 要求内容に合理性が認められないもの。
- 要求を実現するための手段・態様が相当でないもの。
- 上記に準ずる行為で、当組合の業務に支障を及ぼすもの。

※ なお、正当なご意見・苦情のお申し出までを妨げるものではありません。

2. 対象となる行為の例(例示であり、これらに限りません)

- 暴行、傷害、器物損壊等の身体的攻撃またはこれに準ずる行為。
- 脅迫、中傷、侮辱、暴言、威圧的言動、差別的言動、性的言動等の精神的攻撃。
- SNS 等を含む誹謗中傷、プライバシー侵害、盗撮等、役職員の権利を侵害する行為。
- 継続的・執拗な言動、長時間の拘束、不退去・居座り等、業務を妨害する行為。
- 正当な理由のない過度な商品交換、金銭補償、謝罪要求、サービス内容と無関係な要求。
- 役職員個人を特定しての攻撃、連絡の強要、SNS での接触等、私生活領域への侵入。

3. 当組合の対応

当組合がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、状況に応じて以下を行います。

- 以後の対応を中止し、退去を求めます。
- 面談・電話等の対応方法を限定します。
- お取引・各種お手続きの継続をお断りします。
- 警察・弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

当組合は、今後も皆さまと良好な関係を築くため、適切な対応に努めます。

(制定)令和 8 年 6 月 1 日

とぴあ浜松農業協同組合