

## カスタマーハラスメントに関する基本方針について

東京南農業協同組合では、信頼される事業・サービスを通して「安心」「信頼」「満足」を提供し豊かで快適な生活の実現に貢献することを経営理念として、お客様に対し真摯に対応し、ご期待にお応えすることを心がけています。一方でお客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、役職員の人格の否定や尊厳を傷つけるものもあり、職場環境の悪化を招く重大な問題として考えております。

経営理念に基づき、お客様への質の高いサービスを提供するためには、役職員が安心して働くことのできる環境を整えることが重要であると考え、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を制定しました。

### 1. カスタマーハラスメントの定義

お客様からの苦情・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またその妥当性に照らして該当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役職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

#### 【該当する行為例】

- (1) 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 土下座の強要、文書等での謝罪の要求
- (5) 継続的（繰り返される）、執拗（しつこい）言動
- (6) 拘束的な行動（不退去、居座り、長時間の電話、監禁）
- (7) 差別的、性的な言動・行為
- (8) 役職員個人への攻撃・要求（プライバシーの侵害）
- (9) SNS等への投稿（写真、音声、映像、個人名の公開）・誹謗中傷、ストーカー行為

※ 上記の定義・行為例は厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠し策定しています。行為例は例示であり、これらに限定されるものではありません。

### 2. カスタマーハラスメントへの対応

お客様からの要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると組合が判断した場合、役職員を守るために誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で組織的に対応し、商品・サービスの提供をお断りする場合があります。また必要に応じて警察や弁護士等と連携し法的措置を含め厳正に対処します。

令和7年4月1日  
東京南農業協同組合

暴力、暴言、土下座の強要…

そのクレーム、やりすぎていませんか？



# STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

## カスタマーハラスメントとは?

カスタマーハラスメントとは、例えば、  
・過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの  
・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。  
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

## 意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう!
- ②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう!
- ③従業員の説明も聞きましょう!