# 秋田なまはげ農業協同組合カスタマーハラスメント対応基本方針

秋田なまはげ農業協同組合（以下「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。）と役職員の人権を共に尊重し、お客様の信頼や期待に応えていくため、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ると判断した場合、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、または要求の内容に妥当性が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（暴行・傷害等）及び精神的（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱等）な攻撃
・威圧的（電話対応における恐喝・大声で怒鳴る行為等）及び継続的・執拗な言動
・長時間にわたる拘束行為（不退去・居座り・監禁）
・差別的あるいは性的言動（性的な誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為等）
・職員個人への攻撃、要求、脅迫及び不当な金品の要求
・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

令和７年４月１日制定