

カスタマーハラスメント防止宣言

はじめに

えひめ南農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、経営理念「自然にやさしく、ふれあいを大切に、地域の人たちと共に、人と人の命を育む農業を守ります。」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、常識の範囲を超えた要求や、当組合職員の人格の否定、暴力、セクシュアルハラスメント等の尊厳を傷つける言動があった場合、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。

1. カスタマーハラスメントとなる行為

「カスタマーハラスメント行為」とは、当組合における職員等（派遣職員を含む。以下「職員等」）に対する組合員・利用者による行為のうち、以下に掲げる社会通念に照らして著しく不相当である行為、その他職員等の安全や精神衛生等を害する恐れのある行為を指します。

（1）行為例

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな行為、卑わいな言動、セクシュアルハラスメント
- 職員等への攻撃、要求

上記の行為例は、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」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

2. カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメントの対象となる行為があったと当組合が判断した場合、以下の対応を行うことがございます。

- （1）取引の停止
- （2）民事訴訟を含む法的措置
- （3）刑事告訴