

Information transmission

令和7年7月1日

お客さまへ

札幌市農業協同組合
代表理事組合長 軽部幹夫

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の制定

札幌市農業協同組合（代表理事組合長 軽部幹夫）は、お客さまとの信頼関係を維持し、職員の安全な職場環境を確保するため、当組合の「カスタマーハラスメントに対する基本方針（以下、本方針といいます）」を下記のとおり制定したので、お知らせいたします。

当組合は、豊かな地域社会づくりに貢献するため、より良いサービスの提供を心掛けておりますが、そのためには、職員が安全に働ける職場環境を守ることが必要であると考え、本方針を制定いたしました。

当組合は、経営ビジョンである～わたしたちは協同活動を通じて地域農業を振興し組合員の願いと実現します～を实践するため、今後とも接遇の向上に努め、お客様の最も身近な存在として、地域の課題解決に取り組んでまいります。

記

1. 制定日

令和7年7月1日（火）

2. カスタマーハラスメントに対する基本方針

次ページをご参照ください。

3. その他

本方針を当組合ホームページに掲載するほか、店頭に掲示いたします。

Information transmission

カスタマーハラスメントに対する基本方針 【令和7年7月1日制定】

札幌市農業協同組合は、お客様と真摯に向き合い、お客様からの信頼に応え、豊かな地域社会づくりに貢献することを目指しています。

その実現のために、当組合は、職員が安全に働ける職場環境を守り、お客様へのサービスを維持・向上させることが必要であると考え、お客様から職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招く言動を受けた場合は、外部機関と連携し、組織的に対応します。

当組合は、職員の接遇の向上に努めるとともに、お客様にもカスタマーハラスメントについてご理解いただくことで、当組合とお客様との相互の信頼に基づく良好な関係を築き、末永くお取引を続けていただけるよう取り組んでまいります。

<カスタマーハラスメントに該当する行為>

当組合は、厚生労働省が策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、カスタマーハラスメントを「お客様等による要求の内容が妥当性を欠くものおよびその妥当性に照らして、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って、職員の就業環境が害されるもの」と定義し、具体的には、お客様による以下の行為をカスタマーハラスメントに該当する行為とみなします。

1. 要求の内容が妥当性を欠くもの

- 当組合の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が当組合の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

2. 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

(1) 要求の内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高いもの

- 職員に対する身体的な攻撃（暴行・傷害）
- 職員に対する精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- 職員に対する威圧的な言動
- 職員に対する土下座等過剰な謝罪の要求
- 職員に対する継続的（繰り返される）・執拗（しつこい）な言動
- 職員に対する差別的な言動
- 職員に対する性的な言動・セクシュアルハラスメント
- 職員個人への攻撃、要求（進退含む）、プライバシーを侵害する行為
- 職員または当組合に関する誹謗中傷の SNS への投稿
- 店舗等からの不退去・居座り、職員の監禁
- その他、上記に類する行為

(2) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）