

カスタマーハラスメントへの対応基本方針

はじめに

全農グループは、「生産者と消費者を安心して結ぶ懸け橋になります。」を理念に、組合員の経済的・社会的地位の向上、日本農業・地域社会への寄与、消費者・取引先の信頼に応えていくことを大きな使命としています。

一方で、昨今、妥当性を欠く内容の要求や、社会通念上不相当な言動により、企業の業務に支障をきたすいわゆる「カスタマーハラスメント」が社会問題化しています。

これらに対して、当社は、毅然とした対応を行うことで職場環境を維持し、皆さまに「安心」と「満足」を提供し続けるため、「カスタマーハラスメントへの対応基本方針」を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社は、ステークホルダーからの申し出・言動のうち、要求の内容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、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと判断します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為例

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷）
- (3) 名誉毀損、侮辱に繋がる言動
- (4) 威圧的な言動
- (5) 土下座の要求
- (6) 継続的な言動、執拗な言動
- (7) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (8) 差別的な言動、性的な言動
- (9) 従業員個人への攻撃、要求
- (10) 正当な理由のない過度な商品交換、金銭補償、謝罪の要求
- (11) インターネット・SNS に個人情報等の公開、誹謗中傷

上記行為は例示であり、これらに限るものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社においてカスタマーハラスメントに該当する行為があると判断した場合、組織で毅然とした対応を行います。

また、特に悪質な行為と判断した場合には、警察や弁護士等に相談のうえ、厳正に対処します。

4. カスタマーハラスメントへの取り組み

当社は、カスタマーハラスメントに対する対応姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築しています。

- (1) 従業員のための相談対応体制、被害を受けた社員への配慮措置の整備
- (2) 従業員への教育・研修等の実施
- (3) カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の整備

以上