

カスタマーハラスメントに関する基本方針

2026年4月

1. はじめに

当社は、国連指導原則等に基づく人権尊重の取組みに呼応し、人権方針を策定し、役職員の行動規範である協友アグリ企業行動要領に反映しています。これらの方針・要領に基づき、カスタマーハラスメントによって従業員の就業環境が悪化することに対し組織として毅然と対応し、従業員を守ります。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの要求・言動のうち、当該要求・言動の内容の妥当性に照らして、当該要求・内容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、当社従業員の就業環境が害されるもの。

3. カスタマーハラスメントの例

- (1) 要求内容の妥当性を欠くもの
 - ・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、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言動
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ・威圧的な言動
 - ・土下座の要求
 - ・継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
 - ・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
 - ・従業員個人への攻撃・要求
- (3) 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）

以上の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

4. 協友アグリ株式会社としての対応

お客様等からのご相談やご指摘には真摯に対応させていただきますが、上記のようなカスタマーハラスメントが確認された場合は組織として毅然として対応し、悪質と判断した場合は警察や弁護士とも連携し、厳正に対処します。また、お客様等に対して上記のようなカスタマーハラスメントを行わないよう従業員への社内教育を適切に行います。

以上