

カスタマーハラスメント対策基本方針

1. はじめに

当組合は、「希望の持てる農業」と「地域のみなさまの快適な暮らし」づくりに貢献していくため、組合員・利用者の皆さま及び取引先からのご意見・ご要望に真摯に対応し、信頼や期待に応え、より高い満足を提供することを心がけております。

一方で、昨今、常識の範囲を超えた要求や言動については、カスタマーハラスメントとして社会問題化しております。

カスタマーハラスメントは当組合の業務に従事する役職員の心身の健康と就業環境を悪化させ、組合員・利用者の皆さま及び取引先への信頼に応え、より高い満足を提供することに支障を生じさせるおそれがあります。

このことから、カスタマーハラスメントには、毅然とした対応を行うことで、役職員を守り、組合員・利用者の皆さま及び取引先の満足の向上のため、「カスタマーハラスメント対策基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当組合では、「組合員・利用者の皆さま及び取引先からのお申し出・言動のうち、役職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、役職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

【対象となる行為の例（これらに限るものではありません）】

- ・ 正当な理由のない商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・ 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・ 当組合の業務と関係のない要求
- ・ 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
- ・ 継続的な（繰り返される）、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・セクシュアルハラスメント
- ・ 職員個人への攻撃、要求・プライバシーの侵害
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷・役職員の個人情報の投稿（写真・音声・映像等）

3. カスタマーハラスメントへの対応

当組合は、以下の体制を構築しています。

- ・ 役職員に対する本基本方針の周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法、対応手順の策定
- ・ 役職員への教育・研修の実施
- ・ 職員のための相談窓口、メンタルケア体制の整備等

そのうえで、カスタマーハラスメントであると判断した場合等には、役職員一人ひとりを守るため、組織で毅然とした対応を行います。

なお、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される場合は、警察・弁護士と連携するなどし、厳正に対応いたします。

4. 組合員・利用者の皆さま及び取引先へのごお願い

当組合は、今後も引き続き、組合員・利用者の皆さま及び取引先と良好な関係を築いていけるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

以上

附則

この方針は、令和8年3月1日から施行する。