

カスタマー・ハラスメント対応基本方針

1. はじめに

当組合は、「地域農業の振興」「一人一人の幸せづくり」を支援し、地域に根ざした組織として、組合員・地域の皆さまを含めた利用者からのご意見・ご指摘に真摯に対応し、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います。

そのためには、全役職員が心身ともに健やかに、いきいきと活躍できる、安全・安心で働きやすい職場環境を確保することが、重要と考えています。

昨今、社会通念上相当な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、当組合においても役職員の人格や尊厳を傷つけるこれらの要求や言動があり、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題となっています。

当組合は、日頃の取引や対応において、組合員・利用者の皆さまに誠実に対応することを第一に掲げておりますが、仮に社会通念の範囲を超えた要求や言動が組合員・利用者の皆さまからあった場合には、毅然とした態度で組織的に対応します。

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（社会通念に照らし、当該言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は、手段・態様が相当でないもの）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）】

- ・当組合の提供する商品・サービスに瑕疵・過失のない商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・当組合の提供する商品・サービスの内容とは関係のない要求
- ・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（繰り返し返される）、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
- ・役職員個人への攻撃、要求・プライバシーの侵害

3. カスタマー・ハラスメントへの対応

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、厳正に対応致します。

4. 組合員・利用者の皆さまへのお願い

当組合は、今後も引き続き、農業と地域社会に根ざした組織として、組合員・利用者の皆さまと良好な関係を築いてまいりますので、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
令和 8 年 3 月

附 則

1. この方針は、令和 8 年 3 月 2 5 日から実施する。
2. この方針の改廃は、理事会の議決による。