

カスタマーハラスメント対策基本方針

令和 8 年 7 月
東美濃農業協同組合

当組合は、経営理念のもと、組合員・地域の皆さまを含めた利用者（以下「組合員等」といいます）及び取引先の皆さまと役職員の人権を共に尊重し、組合員等及び取引先の皆さまの信頼や期待に応えていくため、万が一組合員等及び取引先の皆さまからのお申し出・言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えたものがあつた場合の基本的な方針を定めました。

当組合は、日ごろの取引や対応において、組合員等及び取引先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、万が一上記記載のお申し出・言動等があつた場合には、毅然とした態度で組織的に対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当組合では、「組合員等及び取引先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」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

なお、具体的には次のような行為がカスタマーハラスメントの対象となります。

- (1) 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
- (2) 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
- (3) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (4) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、SNS 等のインターネット上への役職員のプライバシーに係る情報の投稿、盗撮等）
- (5) 威圧的な言動
- (6) 土下座の要求
- (7) 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- (8) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (9) 差別的な言動
- (10) 性的な言動・セクシュアルハラスメント
- (11) 役職員個人への攻撃、要求・プライバシーの侵害

2. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 当組合は、以下の体制を構築しています。

- ① カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定めた「カスタマーハラスメント対応要領」の制定
- ② 役職員への教育・研修の実施
- ③ 職員のための相談窓口、メンタルケア体制の整備等

(2) カスタマーハラスメントであると判断した場合には、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。また、役職員に対し、業務においてカスタマーハラスメントの行為を行わないよう周知・徹底いたします。

(3) 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等には、警察・弁護士と連携するなどし、厳正に対応いたします。

(4) 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、外部機関・外部専門家に協力を仰ぐとともに、お取引をお断りまたは中止させていただく場合がございます。

3. 組合員等及び取引先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差した組織として、組合員等及び取引先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