カスタマーハラスメントに対する基本方針

当組合は、組合員・利用者及び地域の皆様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けております。

一方で、当組合のサービスを利用される組合員・利用者及び地域の皆様の一部には、当組合職員（以下「職員」という。）に対する悪質な言動、暴行、不当な要求などといったカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、当組合のサービスの提供を担う職員の尊厳を傷つけるものであり、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

当組合は、組合員・利用者及び地域の皆様からのご意見・ご要望に対して、これからも誠意をもって対応してまいります。しかしながら、組合員・利用者及び地域の皆様から社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動が認められた場合には、職員一人ひとりを守るため、基本方針を以下のとおり策定し、毅然とした態度で対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

組合員・利用者及び地域の皆様からの要求・言動のうち、当該内容に相当性を欠くもの、または妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が相当でないものであり、それによって職員の就業環境が害されるもの

対象となる行為

以下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。

・契約内容や事実関係に照らして相当性を欠く商品交換の要求又は金銭補償の要求、過度又は相当性を欠く謝罪の要求

・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、SNS 等のインターネット上への役職員及び当組合の業務に従事する者のプライバシーに係る情報の投稿、盗撮、土下座の強要等）

・威圧的・差別的・性的な言動、継続的（繰り返される）、または執拗な（しつこい）言動

・職員個人への攻撃・要求

・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

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。

・カスタマーハラスメントへの対応方法、対応手順を定めた「カスタマーハラスメント対応マニュアル」の制定

・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

当組合が総合的に判断した結果、カスタマーハラスメントに該当すると認めた場合には、役職員及び当組合の業務に従事する者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、役職員及び当組合の業務に従事する者に対し、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。

さらに、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質なもの及び犯罪行為と判断した場合には、警察や弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対応します。

組合員・利用者及び地域の皆様へのお願い

これからも引き続き、組合員・利用者及び地域の皆様への当組合サービスを、職員が安心して提供できるよう、万が一組合員及び利用者からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応させていただきますので、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

令和８年 10 月

佐久浅間農業協同組合

代表理事組合長　髙柳 利道