

カスタマーハラスメント対応基本方針

令和7年6月1日
西春日井農業協同組合

1 はじめに

西春日井農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、全役職員が組合員・利用者の皆さまからの負託に応え、ご満足いただけるサービスを提供することを心掛けております。

一方で、当組合をご利用される方の一部には、常識の範囲を超えた要求や、当組合役職員に対する人格の否定、暴力、セクシュアルハラスメントの言動等、カスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがあります。これらの行為は、当組合役職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものとなります。

当組合は、今後も、組合員・利用者の皆さまからのご意見・ご要望に対して真摯に対応してまいります。しかしながら、当組合役職員一人ひとりを守り、人権を尊重するため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で対応いたします。

2 カスタマーハラスメントの定義

組合員・利用者の皆さまからの行為・言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた内容や手段・態様で行われるものであり、役職員の就業環境が害されるものとしています。

3 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。

（1）組合員・利用者による暴力・暴言

- ① 暴力や暴言
- ② 威嚇・威迫・脅迫
- ③ 人格を否定する発言
- ④ 個人を侮辱する発言

（2）組合員・利用者による過剰又は不合理な要求

- ① サービスとして提供していない内容の要求
- ② 契約範囲外の内容の要求
- ③ 社会通念上受け入れられない要求
- ④ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ⑤ 合理的理由のない謝罪の要求
- ⑥ 当組合職員に関する解雇等の処罰の要求

(3) 組合員・利用者によるその他ハラスメント行為

- ① プライバシー侵害行為
- ② セクシュアルハラスメント行為
- ③ その他各種のハラスメント行為

(4) 組合員・利用者によるその他迷惑行為

- ① SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ② 録音・録画映像の無断活用

4 カスタマーハラスメントに対する対応

(1) 当組合においては、役職員が健全な職場環境の下、職務に専念できるよう、ハラスメント相談・報告窓口、ケア体制を設置・構築いたします。

(2) 組合員・利用者の皆さまによる行為について、当組合がハラスメントにあたる判断した場合、お取引をお断り又は中止させていただくことがあります。

なお、悪質なケースについては、警察・弁護士等に相談のうえ、必要な措置を講じ、組織的に対応します。

5 組合員・利用者の皆さまへのお願い

組合員・利用者の皆さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願いいたします。

当組合は、今後も引き続き、組合員・利用者の皆さまとより良好な関係を築けるよう努めてまいります。

以 上