

令和8年2月9日
滋賀県信用農業協同組合連合会

カスタマーハラスメント対応基本方針

1. はじめに

当会は、JAグループの一員として農家組合員及び地域の人々に対する快適な生活の実現と、農業の発展に貢献する事業展開を経営理念の一つとして掲げ、お客様のお役に立ち、地域経済の持続的発展に貢献できるよう、皆さまからのご意見・ご指摘に真摯に対応し、信頼や期待に応え、より高い満足度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、当会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った場合、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題となる可能性があります。

当会は、日ごろの取引や対応において、利用者等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利用者等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

当会では、「利用者等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）】

- ・当会の提供する商品・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
- ・当会の提供する商品・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

当会は、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
- ・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. 利用者等の皆さまへのお願い

当会は、今後も引き続き、農業と地域社会に根差した組織として、利用者等の皆さん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あげます。