

カスタマーハラスメントに対する基本方針

岩手中央農業協同組合
(令和7年3月28日制定)

岩手中央農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、経営理念『わたしたちは、農・ひと・自然を大切にし、豊かなくらしの実現と 地域社会の発展に貢献します』のもと、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。

組合員・利用者の皆さまからサービス向上につながる正当なクレームがある一方で、常識の範囲を超えた要求や職員の人格否定、暴力、セクシャルハラスメントなどの尊厳を傷つける言動も存在いたします。

当組合といたしましては、職員の人権を尊重し、安全で働きやすい職場環境を確保するため、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合には、組合員・利用者の皆さまに誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応いたします。

1. 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要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害されるもの。

2. 対象となる行為

【要求内容が妥当でないもの】

- ・当組合の提供する商品・サービスに問題がない場合に、過剰な要求をすること。
- ・要求の内容が、当組合の業務と関係のない要求をすること。

【要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動】

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害など）
- ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言など）
- ・威圧的な言動（電話対応における恫喝・大声で怒鳴る行為など）
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・長時間の拘束的な言動・行為（居座り・業務時間外や長時間の電話・面談など）
- ・職員個人へのハラスメント行為（差別的な言動・性的な言動など）
- ・職員個人への攻撃、要求、脅迫
- ・過剰または不合理、不当な金品や謝罪文書などの要求
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷など

3. カスタマーハラスメントへの対応

当組合は職員一人ひとりの尊厳を守るため、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、組織として毅然とした対応を行い、注意・警告をさせていただきます。

カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質と判断される行為が認められた場合には、警察・弁護士など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。

4. 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申し上げます。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いていけるよう努めてまいります。