

J A ちば東葛 カスタマーハラスメント対策基本方針

ちば東葛農業協同組合
制定 令和7年10月14日

1. はじめに

当組合は、「未来へとつながる農業を築きあげ、組合員・地域の皆さまと共に豊かな地域社会づくりを目指す」ことを基本理念とし、その実現に向け、組合員・地域の皆さまを含めた利用者からのご意見・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、人格や尊厳を傷つける言動や要求は、職場環境の悪化を招くゆゆしき問題となっています。

当組合は、日頃のお取引や対応において、組合員・利用者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組合員・利用者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いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当組合では、「組合員・利用者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
- ・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
- ・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、セクシャルハラスメント
- ・役職員個人への攻撃、要求・プライバシーの侵害

3. 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. 組合員・利用者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・利用者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