カスタマーハラスメント対応基本方針

令和８年 10 月１日
グリーン近江農業協同組合

１．はじめに

当組合は、「食と農を基軸として地域に根差した協同組合」の実現に向け、組合員・利用者・地域の皆さまからの負託と信頼に応え、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

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、当組合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り、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、日ごろの取引や対応において、組合員・利用者・地域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

組合員・利用者・地域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をいいます。

３．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、SNS 等のインターネット上への役職員のプライバシーに係る情報の投稿、盗撮、土下座の強要等）
・威圧的な言動
・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

４．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

組合員・利用者・地域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と判断した場合、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うとともにお取引をお断りまたは中止させていただくことがあります。また、役職員に対し、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。

なお、悪質なケースについては、警察・弁護士等と相談のうえ、必要な措置を講じ、厳正に対応します。

５．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、組合員・利用者・地域の皆さまとのより良好な関係の構築に努めてまいります。

組合員・利用者・地域の皆さまにおかれましては、本方針へのご理解とご協力を賜りますよう何卒よろしくお願いいたします。

以　上