カスタマーハラスメント対応基本方針

制定　令和７年５月２８日

１．はじめに

蒲郡市農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、「安心とうるおいのある生活を創造します」を基本理念として、組合員の参画による地域農業振興と総合事業に取組むとともに、組合員・利用者の皆様に対して真摯に対応しより高い満足を提供するとともに、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、組合員・利用者の皆さまから、常識の範囲を超えた要求や、当組合役職員に対して人格の否定、暴力、セクシュアルハラスメント等の尊厳を傷つける言動があった場合、当組合は組合員・利用者の皆さまに真摯に対応しつつも、毅然とした態度で対応致します。

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・利用者による暴言・暴力

ア　暴言や暴力

イ　威嚇・威迫・脅迫

ウ　人格を否定する発言

エ　個人を侮辱する発言

（２）組合員・利用者による過剰または不合理な要求

ア　サービスとして提供していない内容の要求

イ　契約範囲外の内容の要求

ウ　社会通念上受け入れられない要求

エ　合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

オ　合理的理由のない謝罪の要求

カ　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

ア　プライバシー侵害行為
イ　セクシュアルハラスメント行為
ウ　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
ア　ＳＮＳやインターネット上での誹謗中傷
イ　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・構築しています。

（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と判断した場合、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致します。

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いていけるよう努めてまいります。

以　上