

カスタマーハラスメントに関する基本方針

遠州中央農業協同組合
(令和7年4月1日制定)

遠州中央農業協同組合（子会社を含む。以下、「当組合」といいます。）は、基本理念に基づき各種の事業活動を通じて、組合員・利用者の皆様（以下、「利用者等」といいます。）の信頼や期待に応えるため、より高い満足度を提供することを心掛けていますが、昨今の情勢を鑑み、当組合の役職員が、利用者等から、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動等があった場合の基本的な方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

令和4年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、利用者等からの言動・要求の内容に妥当性が認められないものまたはその妥当性に照らして、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、役職員の就業環境が害されるものと定義します。

2. ハラスメント行為の例（参考：厚生労働省資料より）

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) 時間拘束型

正当な理由なく長時間にわたり、利用者等が役職員を拘束する。居座りをする、長時間電話を続ける。

(2) リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。

(3) 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的な発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。

(4) 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行なう。

(5) 威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほめかす、異常に接近する等といった、役職員を怖がらせるような行為をとる。または、当組合のブランドイメージを下げるような脅しをかける発言をする。

(6) 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしてしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

(7) 店舗外拘束型

職場外である利用者等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

(8) SNS／インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

(9) セクシュアルハラスメント型

役職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な言動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

3. ハラスメントへの対応

当組合は、役職員一人ひとりを守るため、利用者等による行為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、悪質と判断される行為を認めた場合、警察・弁護士等の外部機関、外部専門家に
相談のうえ、必要な措置を講じ、組織的に対応いたします。

4. 当組合からのお願い

利用者等の皆様には、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
いいたします。

当組合は、今後も引き続き利用者等の信頼や期待に応えるよう努めてまいります。