

カスタマーハラスメント対応基本方針

はじめに

えちご中越農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、組合員・利用者等の皆様からのご意見、苦情といった貴重な声に耳を傾け、その期待や信頼に真摯に応えることで、皆様へより良いサービスを提供することを心掛けております。

一方で、昨今、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や、暴言や暴力等の行為（いわゆるカスタマーハラスメント）が見受けられる場合があります。これらの行為は当組合で働く職員の人格・尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くとともに、健全な組合運営にとって深刻な問題となります。

当組合では、組合員・利用者等の皆様に誠意をもって対応しつつも、カスタマーハラスメントに該当する行為には、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に該当する行為の例

当組合では、組合員・利用者等の皆様からの要求・言動のうち、要求の内容に相当性を欠くもの、または、要求の内容に相当性があっても当該要求を実現するための手段・態様が相当でないものであり、職員の就業環境が害される以下のような行為をカスタマーハラスメントとして取り扱います。

（１）時間拘束型

長時間にわたり、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」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

（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う。

（５）威嚇・脅迫型

脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をとる。または、「対応しなければ総代会で糾弾する」、「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等と当組合のイメージを下げるような脅しをかける。

（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、お断りをしてで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

苦情等の詳細が分からない状態で、職場外である顧客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

職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、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。

（１０）その他

その他、正当な理由がないもので、手段・態様により労働者の就業環境が害される上記に類する行為。

2. カスタマーハラスメントに対する対応

当組合は、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」の制定しており、その他、役職員への教育・研修の実施や職員のための相談窓口、メンタルケア体制の整備等を実施しております。そのうえで、当組合が総合的に判断した結果、カスタマーハラスメントに該当すると認めた場合には、以下の対応を行います。

- (1) カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、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。
- (2) 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察・弁護士等の外部機関・外部専門家に相談のうえ、毅然とした態度で対応いたします。

3. 組合員・利用者等の皆様へのお願い

組合員・利用者等の皆様におかれましては、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いたします。当組合は、今後も引き続き、皆様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

附 則

この方針は、令和7年2月1日から施行する。

附 則（令和8年9月28日）

この方針の改正は、令和8年10月1日から適用する。