ＪＡ徳島市　カスタマーハラスメント対策基本方針

令和８年９月

１．はじめに

当組合は、組合員・地域のみなさまとともに歩み、「食」と「緑」と「水」を守り、地域社会への貢献とふれあい活動を通じて、地域に愛されるＪＡの実現に向け、「すべては誠を尽くして」を経営理念とし、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、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、及び取引先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・地域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・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」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、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

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、対応手順を定めた「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等には、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。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、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・地域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・地域の皆さまと良好な関係を築いていけるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申しあげます。

以　上