

# カスタマーハラスメント対応基本方針

ふかや農業協同組合(以下、「当組合」という。)は、組合員・利用者の皆様(以下、「組合員等」といいます。)からのクレームや苦情に対しては真摯に対応し、信頼と期待に応え、より良いサービスの提供につなげていけるよう努めてまいります。

このため、万が一組合員等からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合には、誠実な対応をしつつも毅然とした態度で対応いたします。

このような対応により、組合員等との健全な関係を維持すべく、組合員等から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を以下のとおりとします。

## 1. カスタマーハラスメントの定義

組合員等(お取引先を含む)からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容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って、当該手段・態様により、役職員の人権や就業環境が害されるもの。

## 2. 対象となる行為

(カスタマーハラスメントの具体例)

### ●組合員等からの要求内容に妥当性が認められないものの例

- ・当組合が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当組合の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ・過剰な金銭補償の要求
- ・役職員に関する解雇等の組合内処罰の要求
- ・当組合及び当組合以外の場所での長時間の対応・拘束する行為
- ・業務時間外(夜間・休日等)の電話
- ・合理的な理由がない謝罪の要求

### ●要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例

- ・暴力行為や身体的な攻撃
- ・威迫、脅迫、威嚇的な行為
- ・大きな怒鳴り声をあげる行為、侮辱的発言、名誉棄損、人格否定などの行為
- ・土下座の要求
- ・要求が通らない場合、言葉尻を捉える(揚げ足をとる)行為
- ・差別的な言動、性的な言動

- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・役職員個人への攻撃、要求やプライバシーを侵害する行為
- ・必要以上に自分の権威を誇示し、特別扱いの要求、文章での謝罪を要求する行為
- ・性的な言動・セクシュアルハラスメント
- ・SNS/インターネット上での誹謗中傷行為
- ・関係者以外立ち入り禁止区域への侵入、居座り行為
- ・役職員等を無断で撮影・録画する行為や音声などを録音する行為

なお、殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントに該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当しうるものです。

また、上記の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、役職員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供や組合員等対応をお断りさせていただく場合があります。
- ・悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

### 4. 組合員等へのお願い

多くの組合員等におかれましては、上記に該当するような事案もなく当組合のサービスをご利用いただいておりますが、万が一組合員等からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解の程よろしく願いいたします。

当組合としては今後も組合員等とよりよい関係を構築し、質の高いサービスの提供に尽力してまいりたいと考えておりますので、引き続きのご協力をお願いいたします。

令和7年3月 25 日理事会決議 令和7年7月 25 日最終改訂