カスタマーハラスメントへの当組合の対応方針

前橋市農業協同組合
令和７年３月 31 日制定
令和８年８月 31 日改訂

前橋市農業協同組合（以下当組合）では組合員・利用者の皆様からの信頼・期待に応えるべく日々業務に取り組んでおります。

組合員･利用者の皆様からの商品や事業運営等への改善を求める正当なご意見･ご要望をいただく一方で、常識の範囲を超えた暴言や暴力、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがあります。これらの行為は当組合の役職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

当組合は、組合員・利用者の皆様のご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、役職員一人ひとりを守り、人権を尊重するため、下記により毅然とした態度で対応いたします。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に該当する行為を行わないよう周知・徹底いたします。

記

１．当組合のカスタマーハラスメントの定義

組合員・利用者・地域住民および取引先の皆様からのご意見・ご要望のうち、その内容が妥当性を欠くもの、または、その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、それらの言動により、役職員の就業環境が害されるものを指します。

２．カスタマーハラスメントに該当する行為

当組合では、組合施設の内外を問わず当組合役職員に対する組合員･利用者の皆様による以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えております。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

（１）身体的な攻撃（暴行、傷害）
（２）精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要）
（３）威圧的な言動
（４）継続的・執拗な言動
（５）拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長電話）
（６）差別的な言動
（７）性的な言動（セクシャルハラスメント）
（８）職員個人への攻撃・要求・プライバシーの侵害行為（業務外での対応の強制、無許可での写真・動画の撮影）
（９）ＳＮＳ等への投稿による誹謗中傷（役職員の個人情報の公開、組合・役職員への名誉毀損）
(10) 合理的な理由のない商品交換・金銭補償・謝罪の要求

３．カスタマーハラスメントに対する当組合の対応

組合員・利用者の皆様による行為について、当組合がハラスメントに相当すると判断した場合、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。

また、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、組織として毅然と対応いたします。

以　上

当組合役職員に対する下記の言動は

身体的な攻撃

精神的な攻撃

威圧的な言動

土下座の強要

執拗な言動

拘束的な言動

性的な言動

プライバシーの侵害

誹謗中傷

合理的な理由のない
謝罪の要求等

ハラスメント行為

です！

これらの行為に該当した場合、当組合「カスタマーハラスメント対応方針」に則り毅然と対応いたします。

ＪＡ前橋市