

ＪＡ鳥取中央 カスタマーハラスメント対策基本方針

１. はじめに

鳥取中央農業協同組合は、組合員、利用者の皆様からの御意見、御指摘に対しては、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掛けています。

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、役職員の人格や尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招く重要な社会問題となっています。

２. カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる組合員、利用者、取引の相手方その他ＪＡの行う事業に関係を有する者の言動であって、その役職員が従事する業務の性質その他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により、役職員の就業環境が害されるもの

【具体的な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）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・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
- ・ＳＮＳ、ネットでの誹謗中傷

３. カスタマーハラスメントへの対応と組合員・利用者等の皆様へのお願い

組合員、利用者等の皆様には日頃より当組合の事業に御理解と御協力をいただき感謝申し上げます。万が一、カスタマーハラスメントに該当する言動が見受けられました場合には、職員が安心して働ける環境を確保するため、組織として対応するとともに、サービスの提供や組合施設への立入りをお断りする場合がございます。また、特に悪質なケースや犯罪行為には警察や弁護士と連携し法的措置を講じてまいります。

引き続き、組合員、利用者等の皆様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、今後ともよろしくお願い申し上げます。

令和８年８月

鳥取中央農業協同組合