

ＪＡ高知中央会 カスタマーハラスメント対策基本方針

１. はじめに

当会は、「地域農業の振興、農業協同組合運動の発展及び会員の健全な発達に貢献し、もってその組合員の経済状態の改善及び社会的地位の向上に寄与すること」の実現に向け、関係者の皆さまからのご意見・ご指摘に真摯に対応し、信頼や期待に応えるとともに、業務の質の向上に努めています。

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。

一方で、関係者の皆さま等からのご意見・ご指摘のなかには、常識の範囲を超えた要求や職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

当会は、日ごろの取引や対応において、関係者の皆さま等に誠実に対応することを第一に掲げておりますが、仮に常識の範囲を超えた要求や言動があった場合には、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

当会では、「関係者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）】

- ・ 当会の提供する業務に瑕疵・過失のない金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・ 当会の提供する業務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

当会は、以下の体制を構築しています。

- ・対応マニュアルの策定
- ・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、厳正に対応します。

4. 関係者の皆さまへのお願い

当会は、今後も引き続き、地域農業の振興、農業協同組合運動の発展及び会員の健全な発達に貢献し、もってその組合員の経済状態の改善及び社会的地位の向上に寄与でき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上げます。

令和8年10月
以 上