

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和 8 年 7 月 29 日制定

1. はじめに

水戸農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）では、当組合の経営理念のもと、組合員・利用者や取引先の皆さまからの信頼や期待に応えることで、ご満足いただけるサービスを提供することを心掛けております。

一方で、組合員・利用者や取引先の皆さまからのクレーム・言動のうち、要求の内容が妥当性を欠く場合や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り、当該手段・態様により、当組合で働く職員の尊厳や就業環境が害されるおそれがあった場合、当組合は組合員・利用者や取引先の皆さまに誠意をもって対応しつつも、職員の人権を尊重し安全を守るため、毅然とした態度で対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当組合は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを「組合員・利用者や取引先の皆さまからのクレーム・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また、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り、当該手段・態様により、従事する職員の尊厳や就業環境が害されるもの」と定義いたします。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為例

当組合では、以下のような行為を職員が受けた場合、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

（1）要求の内容が妥当性を欠く場合

- ① 当組合の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ② 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もの

（2）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

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害）

- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ③ 威圧的な言動、土下座の要求
 - ④ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ⑤ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - ⑥ 差別的な言動
 - ⑦ 性的な言動（セクシャルハラスメント、ストーカー行為等）
 - ⑧ 当組合で働く職員個人への攻撃、要求
 - ⑨ 当組合で働く職員の個人情報等のSNS・インターネット等への投稿
 - ⑩ 正当な理由のない過度な要求（商品交換、金銭補償、謝罪）
- ※ 上記の行為例は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の定義に基づき策定しております。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

- 全職員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法の研修を実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談体制を整備します。
- カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、組合員・利用者や取引先の皆さまに合理的・理性的な話し合いを求め、より良い関係性の構築に努めます。
- 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察や弁護士など外部専門家に相談のうえ、お取引をお断りまたは中止させていただくなど、組織として毅然とした対応をいたします。

5. 組合員・利用者や取引先の皆さまへのお願い

組合員・利用者や取引先の皆さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願いいたします。

当組合は、今後も引き続き、組合員・利用者や取引先の皆さまとより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

以上