

組合員・利用者からの著しい迷惑行為に対する基本方針 (カスタマーハラスメント対応基本方針)

令和7年4月1日
広島市農業協同組合

1. はじめに

広島市農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、経営理念である「農業と生活設計におけるアドバイスとサポートという事業を通じ、地域の暮らしに確かさと彩りをつくります」のもと、全役職員が組合員・利用者の皆さまからの信頼に応え、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・利用者の皆さまから、常識の範囲を超えた要求や、当組合役職員の人格の否定、暴力、セクシュアルハラスメント等の尊厳を傷つける言動があった場合、当組合は組合員・利用者の皆さまに誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応いたします。

2. 組合員・利用者からの著しい迷惑行為に該当する行為

当組合では、次のような行為を役職員が受けた場合、「組合員・利用者からの著しい迷惑行為」として取り扱います。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、繰り返される執拗な言動など）
- 威圧的な行動（大きな怒鳴り声をあげる、文書等での謝罪や土下座の強要、特別な扱いの要求など）
- 拘束的な行動（不退去、居座り、長時間の電話など）
- ハラスメント行為（性的な言動やつきまといなど）
- SNS やインターネット上での誹謗中傷

3. 組合員・利用者からの著しい迷惑行為への対応

- 迷惑行為に関する知識、対処法の教育を全役職員に実施します。
- 迷惑行為に関する相談窓口を設置します。
- 悪質な迷惑行為の場合は、警察・外部専門家に協力を仰ぐとともに、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。

4. 組合員・利用者の皆さまへのお願い

組合員・利用者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