熊本県果実農業協同組合連合会
カスタマーハラスメント対応基本方針

令和８年10月１日
熊本県果実農業協同組合連合会
代表理事会長　　橋 本　明 利

1.はじめに

当連合会は、果樹生産者、会員JA、取引先及び関係機関・地域の負託に応えるため、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、より高い満足を提供することを心がけています。

そのためには、全従業員が安全かつ健康的に働くことができる職場環境を確保し、当連合会で働く全従業員一人ひとりを守ることが不可欠です。

当連合会は、従業員を守るため、社会通念の範囲を超えた不相当な言動や要求等には、毅然とした態度で対応します。

2.カスタマーハラスメントの定義

当連合会では、「お客さまからのご指摘・言動の要求内容が妥当性を欠き、その手段・態様が社会通念上不相当なもので、従業員の就業環境が害される行為」をカスタマーハラスメントと定義します。

【対象となる行為（具体例は以下の通りですが、これらに限るものではありません）】

・当連合会の提供する商品・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
・継続的な言動、執拗な言動　・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
・差別的・性的な言動・セクシュアルハラスメント
・従業員個人への攻撃、要求・プライバシーの侵害
・SNSやインターネット上での従業員個人や当連合会に対する誹謗中傷

3.カスタマーハラスメントへの対応

＜会外への対応＞

・従業員一人ひとりを守るため毅然とした対応に努めます。
・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お客様対応をお断りさせていただきます。
・悪質なカスタマーハラスメントであると判断した場合は、警察や弁護士と連携し、適切に対処します。
・全従業員に対し、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・徹底いたします。

＜会内への対応＞

・従業員への周知及び教育・研修の実施

4.最後に

当連合会は、今後も引き続き、果樹生産者、会員JA、取引先及び関係機関・地域の負託に応えるため、皆さまと良好な関係を築いてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申しあげます。