

# カスタマーハラスメント対策基本方針

令和7年3月27日制定  
大分県農業協同組合

## 1. はじめに

大分県農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、「合併メリットを最大限発揮し、健全な経営の基に、組合員の営農と生活の向上を図り、その活動を通じて地域社会に貢献します。」を経営理念とし、全役職員が組合員・利用者の皆さまからの負託に応え、ご満足いただけるサービスを提供することを心掛け、皆さまの満足度向上に繋がるよう努めています。

一方で、組合員・利用者の皆さまからの要求や言動が、当組合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、職員の尊厳を傷つけるものであり、その要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境が害されるものであった場合、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、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、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に該当する行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）又は精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・権威的な言動や土下座の要求
- ・継続的（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）
- ・差別的又は性的な言動
- ・組合職員個人への攻撃、要求
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷等
- ・その他社会通念上不相当な言動や要求

なお、上記の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

## 3. カスタマーハラスメントへの対応

当組合は、カスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合、お取引をお断りまたは中止させていただきます場合があります。

なお、悪質なケースについては、警察、弁護士等の外部機関・外部専門家に協力を仰いで必要な措置を講じ、組織的に対応します。

## 4. 組合員・利用者の皆さまへのお願い

組合員・利用者の皆さまと職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力してまいりますので、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を賜りますようお願いいたします。

以上