

カスタマーハラスメントに対する基本方針

全国農業協同組合中央会

制定：令和8年9月3日

1. 基本理念

一般社団法人 全国農業協同組合中央会（以下「本会」といいます。）は、会員、関係団体、取引先その他本会の業務に関係する皆様との信頼関係を大切にし、誠実かつ丁寧な対応に努めています。

一方で、一部の要求や言動の中には、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるものがあります。本会は、こうしたカスタマーハラスメントから職員を守り、誰もが安心して働くことのできる職場環境を維持するため、組織として適切かつ毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

本会では、「会員、関係団体、取引先その他本会の業務に関係する者からの要求又は言動のうち、その内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

3. 対象となる行為例

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

（以下は例示であり、これらに限られません）

- ・ 暴行、傷害などの身体的攻撃
- ・ 脅迫、威嚇、恫喝
- ・ 侮辱、人格否定、暴言
- ・ 長時間の拘束、居座り、執拗な電話やメール
- ・ 土下座や過度な謝罪の要求
- ・ 正当な理由のない金銭補償や特別対応の要求
- ・ 職員個人に対する誹謗中傷やつきまとい

- SNS、インターネット上での誹謗中傷
- セクシュアルハラスメントに該当する言動
- その他、職員の安全や業務遂行を妨げる行為

なお、正当なご意見、ご要望、ご指摘については、業務改善の貴重な機会として真摯に受け止めます。

4. 本会の対応方針

カスタマーハラスメントが発生した場合、本会は以下の方針に基づき対応します。

- 職員の安全と健康を最優先に対応します。
- 職員を一人に対応させず、組織的に対応します。
- 事実関係を正確に確認します。
- 不当な要求には応じません。
- 必要に応じて対応を打ち切ります。
- 悪質な事案については警察、弁護士等の外部専門機関と連携します。
- 被害を受けた職員に対して必要な支援と配慮を行います。

以 上