

カスタマーハラスメント対策基本方針

2026年9月1日

松山市農業協同組合

1. はじめに

松山市農業協同組合（以下「当ＪＡ」といいます。）は、「地域社会と共生し信頼と負託にこたえるＪＡ松山市」の実現に向け、組合員・利用者・地域、及び取引先の皆さまからのご意見・ご指摘を真摯に受け止め、信頼や期待に応えるとともに、より高い満足を提供できるよう努めております。その実現には、全役職員が心身ともに健やかに、いきいきと活躍できる、安全・安心で働きやすい職場環境の確保が不可欠です。

近年、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動が「カスタマーハラスメント」として社会問題となっております。役職員の人格や尊厳を傷つけるこれらの行為は、健全な職場環境を著しく阻害する重大な問題です。

当ＪＡは、常に誠実な対応を第一といたしますが、組合員・利用者・地域、及び取引先の皆さまから社会通念の範囲を逸脱した要求や言動があった場合には、役職員を守るため、組織として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ＪＡでは、「組合員・利用者・地域、及び取引先の皆さまからのお申し出・言動のうち、役職員が従事する業務の性質や状況に照らし、社会通念上許容される範囲を超えたもの（契約内容と照らして相当性を欠くもの、あるいは手段や態様が不当なもの）により、役職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いたします。

【対象となる行為の例】

- ・当ＪＡの商品・サービスに瑕疵や過失がないにもかかわらず、不当な交換や金銭補償の要求、謝罪を強要する行為
- ・商品・サービスの内容とは無関係な要求を執拗に繰り返す行為
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、ＳＮＳ等へのプライバシー情報の投稿、盗撮、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動（セクシュアルハラスメント）
- ・職員個人を標的とした攻撃や要求、プライバシーの侵害

3. カスタマーハラスメントへの対応

当ＪＡは、以下の体制を構築し、組織全体でカスタマーハラスメント対策に取り組んでいます。

- ・「カスタマーハラスメント対応要領」の制定と周知
- ・役職員への定期的な教育・研修の実施
- ・相談窓口の設置およびメンタルケア体制の整備

カスタマーハラスメントが発生した場合は、組織として適切に対処し、役職員の安全確保を最優先いたします。悪質と判断される場合や改善が見られない場合には、警察・弁護士等の外部専門家と連携し、厳正かつ毅然とした法的措置を含めた対応を行います。

なお、当ＪＡの役職員に対しても、業務遂行においてカスタマーハラスメントを行わないよう、継続的な教育・指導を徹底いたします。

4. 組合員・利用者・地域、及び取引先の皆さまへのお願い

当ＪＡは、これからも農業と地域社会に根差した組織として、組合員・利用者・地域、及び取引先の皆さまと良好かつ建設的な関係を築いていきたいと考えております。皆さまのご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

以 上