

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3月27日
ひろしま農業協同組合

1. はじめに

ひろしま農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、経営理念「①持続可能な農業の実現、②豊かで暮らしやすい地域社会の実現、③JA組織の基盤強化」のもと、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。

- 組合員・利用者の皆さまによる暴力・暴言
- 組合員・利用者の皆さまによる過剰または不合理な要求
- 組合員・利用者の皆さまによるその他ハラスメント行為
- 組合員・利用者の皆さまによる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

- 「組合員・利用者からの著しい迷惑行為」に関する知識、対処法の教育を全役職員に実施します。
- 「組合員・利用者からの著しい迷惑行為」に関する相談窓口を設置します。
- 「組合員・利用者からの著しい迷惑行為」に該当する事案が発生した場合、組合員・利用者の皆さまに合理的・理性的な話し合いを求め、より良い関係性の構築に努めます。
- 悪質な「組合員・利用者からの著しい迷惑行為」の場合は、外部機関・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