

カスタマーハラスメント防止にかかる基本方針

1 はじめに

愛知県信用農業協同組合連合会（以下「当会」という。）は、県下ＪＡと一体となり、多様化、高度化、複雑化する金融ニーズにきめ細かく対応し、取引先等の皆さまに安心してお取引いただける「ＪＡバンクあいち」を目指しています。

そのためには、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を確保することが、重要であると考えています。

社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動は、カスタマーハラスメントとして社会問題となっており、当会においても役職員の人格や尊厳を傷つけるこれらの要求や言動は、職場環境の悪化を招く恐れがあります。

当会は、日ごろの取引や対応において、取引先等の皆さまに誠実に対応することを第一に掲げておりますが、仮に社会通念の範囲を超えた要求や言動が取引先等の皆さまからあった場合には、毅然とした態度で組織的に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

当会では、「取引先等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その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（社会通念に照らし、当該言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、または、手段・態様が相当でないもの）により、役職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

【対象となる行為の例（これらに限るものではありません）】

- ・ 当会の提供する商品・サービスに瑕疵・過失のない商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・ 当会の提供する商品・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、土下座の強要）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な（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、長時間の電話）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動・セクシュアルハラスメント
- ・ 役職員個人への攻撃、要求・プライバシーの侵害
- ・ ＳＮＳやインターネット上への役職員のプライバシーに係る情報の投稿、誹謗中傷
- ・ 許可のない役職員・施設の撮影

3 カスタマーハラスメントへの対応

当会は、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、役職員一人ひとりを守るため、組織で毅然とした対応を行います。

カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される場合は、警察・弁護士と連携するなどし、法的措置を含めて厳正に対応いたします。

また、カスタマーハラスメントへの対応方法・対応手順を整備し、役職員のためのハラスメント相談窓口、ケア体制の整備等を行います。

4 取引先等の皆さまへのお願い

当会は、今後も引き続き、農業と地域社会に根差した組織として、取引先等の皆さまと良好な関係を築いていけるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

以 上

令和8年10月

愛知県信用農業協同組合連合会