

福島さくら農業協同組合 カスタマーハラスメントに対する基本方針

福島さくら農業協同組合（以下当組合）は、「農業の振興と地域社会への貢献」を経営理念として掲げ、組合員・利用者の皆様に真摯に対応し、信頼や期待にお応えすることを心がけています。

一方で、組合員・利用者の皆様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、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の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、重大な問題です。

当組合は、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、組合員・利用者の皆様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対処します。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為例】

1. 長時間にわたり、職員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。
2. 理不尽な要求について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。
3. 大きな怒鳴り声をあげる、人格の否定や名誉を毀損するような侮辱的発言。
4. 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。
5. 脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす。異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をする。または、当組合のブランドイメージを下げるような脅しをかける。
6. 正当な理由なく、権威をふりかざし要求を通そうとする、お断りをしてでも執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。
7. クレームの詳細が分からない状態で、当組合の敷地や事務所以外に呼びつける。
8. インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。
9. 職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった内容の発言を行う。
10. その他社会通念上不相当な言動等。

【カスタマーハラスメントへの対応方針】

上記のようなカスタマーハラスメント行為が確認された際は、対応を打ち切り、以降の事業所への滞在や来組、電話対応、書簡対応をお断りする場合があります。

また、インターネット上に職員の個人名等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他法的措置を行うことも含めて対処いたします。

さらに、悪質と判断した場合には、警察や弁護士等に相談の上、適切に対処いたします。

(参考；カスタマーハラスメントが抵触する法律)

カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為がどのような法律に抵触するのか、関連する条文として、以下のようなものがあります。

【傷害罪】刑法 204 条：人の身体を傷害した者は、15 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処する。

【暴行罪】刑法 208 条：暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2 年以下の懲役若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【脅迫罪】刑法 222 条：生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2 年以下の懲役又は 30 万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】刑法 249 条 1 項：人を恐喝して財物を交付させた者は、10 年以下の懲役に処する。刑法 249 条 2 項：前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様にする。

【未遂罪】刑法 250 条：この章の未遂は、罰する。

【強要罪】刑法 223 条：生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3 年以下の懲役に処する。

【名誉毀損罪】刑法 230 条：公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3 年以下の懲役若しくは禁固又は 50 万円以下の罰金に処する。

【侮辱罪】刑法 231 条：事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は過料に処する。

【信用毀損及び業務妨害】刑法 233 条：虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3 年以下の懲役または 50 万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害罪】刑法 234 条：威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

【不退去罪】刑法 130 条：正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3 年以下の懲役又は 10 万円以下の罰金に処する。

その他、軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

令和 7 年 4 月 3 0 日制定