カスタマーハラスメント対策基本方針

静岡県漁業協同組合連合会
代表理事会長　　高田充朗

（２０２６年１０月１日制定）

１．はじめに

本会は、協同組合原則に基づき行動し、海洋環境の保護、国民への安全・安心・新鮮な水産物提供、漁業者の生活安定、漁業と漁村の発展等の実現に向け、会員・施設利用者及び取引先等からのご意見・ご指摘に真摯に対応し、信頼や期待に応え、より高い満足を提供することを心がけています。

そのためには、全従業員等[注1]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、重要と考えています。

本会は、日ごろの取引や対応において、会員・施設利用者及び取引先等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会員・施設利用者及び取引先等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。

なお、正当なご意見・ご指摘や、商品・サービス等に関する合理的な苦情・改善の申出をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

２．カスタマーハラスメントの定義

本会では、「会員・施設利用者及び取引先等からの申出、苦情、要求、言動その他の行為のうち、従業員等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により、従業員等の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

【対象となる言動の例（これらに限るものではありません）】

・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げる、つばを吐きかける等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する言動等）
・ＳＮＳその他インターネット上への従業員等のプライバシーに関する情報の投稿等
・従業員等に対する土下座の強要
・盗撮、無断撮影等
・威圧的な言動
・差別的又は性的な言動
・従業員等個人への攻撃又は要求
・同様の質問、要求又は苦情を繰り返すなど、継続的又は執拗な言動
・長時間の居座り、長時間の電話その他従業員等を拘束する行為
・退去を求められたにもかかわらず退去しない行為

【対象となる要求内容の例（これらに限るものではありません）】

・要求に正当な理由がない、又は商品やサービス等と全く関係のない要求
・要求内容又はその手段・態様が社会通念上相当性を欠き、対応が著しく困難又は不可能となる要求
・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

３．カスタマーハラスメントへの対応

本会は、以下の体制を構築しています。

・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定めた「カスタマーハラスメント対応要領」の制定
・従業員等への教育・研修の実施
・従業員等のための相談窓口、メンタルケア体制の整備等

そのうえで、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、従業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。また、従業員等に対し、業務においてカスタマーハラスメントの行為を行わないよう周知・徹底いたします

なお、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等には、警察・弁護士と連携するなどし、厳正に対応いたします。

４．会員・施設利用者及び取引先等へのお願い

本会は、引き続き、漁業と地域社会に根差した組織として、会員・施設利用者及び取引先等と良好な関係を築いてまいります。

会員・施設利用者及び取引先等の皆様におかれましても、本会従業員等の人格及び尊厳を尊重し、社会通念上相当な範囲でのご意見・ご要望をお寄せいただきますよう、ご理解とご協力をお願い申しあげます。

注１　本会においては、一般企業と比べ、従業員等と会員・施設利用者及び取引先等との関係が近く、役員に対しても不合理又は過剰な要求が行われることが想定されます。このため、本会全体の職場環境の保全、役員・従業員等により対応が変化せず、組織として一貫した対応を行う観点から、本方針における「従業員等」には役員を含むものとします。なお、法令上の「労働者」に該当しない役員その他の者については、本会が本方針に基づき、必要に応じてこれらの者についても同様の安全確保、相談対応その他の措置を講じるものとします。