

JA白山 カスタマーハラスメント対策基本方針

(R8.10 法施行版)

1. はじめに

当組合は、「農業と地域社会に根差した組織」の実現に向け、組合員・地域の皆さまを含めた利用者からのご意見・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、重要と考えています。

昨今、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動については、カスタマーハラスメントとして社会問題化しており、当組合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があり、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題となっています。

当組合は、日ごろの取引や対応において、組合員・利用者・地域住民及び関係先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組合員・利用者・地域住民及び関係先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

当組合では、「組合員・利用者・地域住民及び関係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、又は、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）】

- ・当組合の提供する商品・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
- ・当組合の提供する商品・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、SNS等の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、盗撮、土下座の強要等）
- ・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）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動・セクシュアルハラスメント
- ・職員個人への攻撃、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

当組合は、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

- ・ 役職員への教育・研修の実施
- ・ 職員のための相談窓口、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、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。また、役職員に対し、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. 組合員・利用者の皆さまへのお願い

当組合は、今後も引き続き、農業と地域社会に根差した組織として、組合員・利用者の皆さまと良好な関係を築いてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

求職活動・インターンシップ等における面談・連絡方法に関するルールについて

(ハラスメント防止のためのご案内)

白山農業協同組合（以下「当 JA」といいます。）では、求職者の皆さまが安心して求職活動・インターンシップ・実習等に参加できる環境を確保するため、求職者等に対するハラスメント防止の観点から、以下のとおり、面談方法・連絡手段等に関するルールをあらかじめ定め、公開しております。本ご案内は、改正男女雇用機会均等法および厚生労働省指針に基づくものです。

1. 面談（採用面接・説明会・面談等）について

(1) 面談時間

- 面談は、原則として平日 9 時 00 分から 17 時 15 分までの時間帯に実施します。
- 早朝・夜間・休日での面談は、原則として行いません。（但し、求職者のご都合等を勘案して、了承を得たうえでこれらの時間帯で実施することがあります）

(2) 面談場所

- 面談は、当 JA の事業所内の会議室・面談室、またはオンラインで実施します。
- 飲食店・私的な場所・密室となる場所での面談は行いません。

(3) 面談体制（単独面談の禁止等）

- 面談は、原則として複数名（2 名以上）の職員で対応します。
- やむを得ず 1 対 1 となる場合でも、面談内容の記録、必要に応じた第三者の同席・確認などの措置を講じます。

2. 連絡手段（SNS・電話・メール等）について

(1) 使用する連絡手段

- 求職活動等に関する連絡は、指定された公式の連絡手段のみを使用します。
 - JA 公式メールアドレス
 - 採用管理システム
 - 指定された公式電話番号
 - JA が指定するオンライン会議ツール

(2) SNS 等の私的連絡について

- 職員個人の SNS（LINE、Instagram、X 等）による私的連絡は行いません。
- 求職者の皆さまから、職員個人 SNS への連絡を行う必要はありません。

3. 禁止される行為について

当 JA の職員は、以下の行為を行いません。

- 性的な発言、質問、冗談、からかい
- 私生活（交際関係、性的指向等）に過度に立ち入る質問
- 個人的な食事・交際・連絡の執拗な誘い
- 不必要な身体的接触
- 面談や連絡において不快感や不安を与える一切の言動

4. 相談・申出窓口について

万一、不適切な言動を受けた場合、不安や疑問を感じた場合には、速やかに以下の窓口へご相談ください。

【求職者相談窓口】

白山農業協同組合 部署名：総務部 採用担当

メール：soumu@hakusan.is-ja.jp 電話：076-272-3333（平日 9:00～17:00）

※ご相談内容の秘密は厳守します。

※ご相談や事実確認への協力を理由に、選考等で不利益な取り扱いはい行いません。

5. 最後に

当 JA は、すべての求職者の人格と尊厳を尊重し、公正で安心できる採用活動を行います。本ルールへのご理解とご協力をお願いいたします。

白山農業協同組合
令和8年7月24日