JF 九州信漁連　カスタマーハラスメント対策基本方針

１．はじめに

当会は、協同組合原則に基づき行動し、海洋環境の保護、漁業者の生活安定、漁業と漁村の発展等の実現に向け、利用者の皆さまからのご意見・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。

当会は、日ごろの取引や対応において、利用者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利用者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、「利用者の皆さまからのお申し出・言動のうち、役職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（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、傷害等）
- 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等のプライバシーにかかる情報の投稿、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
- 役職員等個人への攻撃、要求・プライバシーの侵害

【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）】

- 要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 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

当会は、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
- 役職員等への教育・研修の実施
- 役職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、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．利用者の皆さまへのお願い

当会は、引き続き、漁業と地域社会に根差した組織として、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あげます。

以　上

2026 年 10 月