

カスタマーハラスメント対策基本方針

1. はじめに

当組合（当組合の子会社を含む）は、「地域・組合員とのふれあい活動と専門体制による事業展開で求められるJA 活躍する人が集うJA」の実現に向け、組合員・ご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。

カスタマーハラスメントは、職員の尊厳を傷つけ職場環境の悪化を招くばかりではなく、組合員・職員の良い関係を壊しかねない由々しき問題であります。

当組合は、日頃の取引や対応において、組合員・ご利用者に誠実に対応することを第一に掲げておりますが、仮にカスタマーハラスメントと捉えられる組合員・ご利用者の言動については、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

- ①当組合では、職員に対し「精神的苦痛を与える言動」をカスタマーハラスメントと定義します。
- ②当組合では、「組合員・ご利用者からの申し出・言動のうち、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、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

【対象となる行為の例】

- ① 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
- ② 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
- ③ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ④ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ⑤ 威圧的な言動
- ⑥ 土下座の要求
- ⑦ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ⑧ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ⑨ 差別的な言動
- ⑩ 性的な言動・セクシュアルハラスメント
- ⑪ 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

カスタマーハラスメントであると判断した場合は、職員を守るため、組織で毅然と対応するとともに、カスタマーハラスメントが続く場合や、悪質と判断される場合は、警察・弁護士と連携し、厳正に対応するため、以下の体制を構築しています。

- ① カスタマーハラスメントへの対応方法、対応手順の策定
- ② 職員のための相談窓口、メンタルケア体制の整備等
- ③ カスタマーハラスメントについて、役職員への教育・研修の実施

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・ご利用者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。