

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当組合は、「食と農を守り 組合員と地域に愛されるJAをめざします」という経営理念のもと、役職員・社員は組合員および利用者に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることでより高い満足を提供することを心掛けています。

しかしながら、近年は顧客からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」（以下「カスハラ」）により、従業員に大きなストレスを与える事例が社会的に大問題となっています。当JAでも、組合員および利用者から職員に対する悪質な言動や暴行、不当な要求などカスハラに該当する迷惑行為が一部見受けられることがあります。これらの行為は、職員の尊厳を傷つけるものであり、就業および生活環境の悪化を招く深刻な問題です。

当組合は、組合員および利用者のご意見・ご要望に対して、引き続き誠意をもって対応してまいります。社会通念に照らし不相当と判断した要求や言動に対しては、職員・組織を守るため基本方針を以下の通り策定し、毅然とした態度で対応します。

記

1. カスタマーハラスメントの定義

組合員および利用者からの要求・言動のうち、内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、それによって職員の就業環境が害されるもの

2. 対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないにもかかわらず損害賠償を要求
- ・提供する商品・サービスの内容とは関係ないにもかかわらず補償を要求
- ・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）
- ・威圧的・差別的・性的な言動、継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・土下座など度を越えた謝罪の要求、職員個人への攻撃・要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・要求内容に不相当な商品交換・金銭補償・謝罪の要求

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と判断した場合は、当該組合員および利用者への商品・サービスの提供をお断りさせていただきます。さらに、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等に相談のうえ、厳正に対応させていただきます。

以上

令和7年4月
信州諏訪農業協同組合
代表理事組合長 小平 淳