

カスタマーハラスメント対策基本方針

1. はじめに

よこすか葉山農業協同組合（以下、「当 JA」といいます。）は、経営理念「JA よこすか葉山は、人と自然を大切にし、地域農業の振興に努め、住みよい街づくりに貢献します。」のもと、全役職員が組合員・利用者の皆さまからの負託に応え、ご満足いただけるサービスを提供することを心掛けております。

一方で、組合員・利用者の皆さまから、常識の範囲を超えた要求や、当 JA 職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等、職員の尊厳を傷つける行為があった場合、当 JA は組合員・利用者の皆さまに誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応いたします。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

当 JA では、以下のような行為を職員が受けた場合、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

① 時間拘束型

長時間にわたり、顧客等が職員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

② リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。

③ 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。

④ 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

⑤ 威嚇・脅迫型

「対応しなければ総代会で糾弾する」「SNSにあげる」「口コミで悪く評価する」等といった脅迫的な発言をする、または、反社会的勢力とのつながりをほめかす、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をとる。

⑥ 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

⑦ 店舗外拘束型

苦情等の詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

⑧ SNS/インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

⑨ セクシュアルハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

※あくまでも例示であり、これに限るものではありません。

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に関する知識、対処法の教育を全職員に実施します。

カスタマーハラスメントに関する相談窓口はコンプライアンス担当部署とします。

カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、組合員・利用者の皆さまに合理的・理性的な話し合いを求め、より良い関係性の構築に努めます。

悪質なカスタマーハラスメントの場合は、外部機関・外部専門家に協力を仰ぐとともに、お取引をお断りまたは中止させていただく場合がございます。

4. 組合員・利用者の皆さまへのお願い

組合員・利用者の皆さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願い申し上げます。当 JA は、今後も引き続き、組合員・利用者さまとより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

以上

附則 この方針は、令和7年1月6日から施行する。

暴力、暴言、土下座の強要…

そのクレーム、やりすぎていませんか？



STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、

- ・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主張内容**等に問題があるもの
- ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、**主張方法**に問題があるものが考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ① ひと呼吸、置きましょう！
- ② 言いたいこと、要求したいことを**明確に**、そして**理由**を丁寧に伝えましょう！
- ③ 従業員の説明も聞きましょう！