

JAようてい カスタマーハラスメントに対する方針

ようてい農業協同組合
令和6年11月27日制定

はじめに

当組合は、農業者の相互扶助組織として各種の事業活動を通じ、お客様（組合員含む）（以下、「お客様」とする。）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ます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、役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の役職員の尊厳を傷つけるものもあり、これら行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

私たちは、役職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、役職員が上司（または組合）等に報告相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

カスタマーハラスメント行為に該当する主な行為の例

1. 長時間にわたり、顧客等が役職員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。
2. 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、又は面会を求めてくる。
3. 大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」などの侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。
4. 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. 「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、役職員を怖がらせるような行為をとる。または、「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」等といったような脅しをかける。
6. 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. インターネット上に名誉を棄損する、又はプライバシーを侵害する情報を掲載する。
8. 役職員の身体に触る、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。

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当組合は、当組合で働く役職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客様へのおやめ頂くよう注意させていただきます。

残念ながら問題の行動が継続する場合や、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

当JAにおける取り組み

- 本方針による企業姿勢の明確化、当組合で働く役職員への周知
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 当組合で働く役職員への教育・研修の実施
- 当組合で働く役職員のための相談・報告体制の整備
- 顧客へのカスハラ対応方針の周知