

カスタマーハラスメント対応基本方針

令和7年11月
愛知県経済農業協同組合連合会

1. はじめに

JA あいち経済連グループ（以下、「当グループ」といいます）は、全役職員がお客様等からの負託に応え、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、お客様等から、常識の範囲を超えた要求や、当グループ役職員に対して人格の否定、暴力、セクシュアルハラスメント等の尊厳を傷つける言動があった場合、当グループはお客様等に真摯に対応しつつも、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の定義

お客様等からの行為・言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた内容や手段・態様で行われるものであり、役職員の就業環境が害されるものとしています。

3. 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。

(1) お客様等による暴力・暴言

- ① 暴力や暴言
- ② 威嚇・威迫・脅迫
- ③ 人格を否定する発言
- ④ 個人を侮辱する発言

(2) お客様等による過剰または不合理な要求

- ① サービスとして提供していない内容の要求
- ② 契約範囲外の内容の要求
- ③ 社会通念上受け入れられない要求
- ④ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ⑤ 合理的理由のない謝罪の要求
- ⑥ 当グループ職員に関する解雇等の処罰の要求

(3) お客様等によるその他ハラスメント行為

- ① プライバシー侵害行為
- ② セクシュアルハラスメント行為
- ③ その他各種のハラスメント行為

(4) お客様等によるその他迷惑行為

- ① SNS やインターネット上の誹謗中傷
- ② 録音・録画映像の無断活用

4. カスタマーハラスメントに対する対応

- (1) 当グループにおいては、役職員が健全な職場環境の下、職務に専念できるよう、ハラスメント相談・報告窓口、ケア体制を設置・構築いたします。
- (2) お客様等による行為について、当グループがハラスメントにあたると判断した場合、お取引をお断り又は中止させていただくことがあります。
なお、悪質なケースについては、警察・弁護士等に相談のうえ、必要な措置を講じ、組織的に対応します。

5. お客様等へのお願い

お客様等におかれましては、本方針に対するご理解のほど、何卒よろしくお願いいたします。

当グループは、今後も引き続き、お客様等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