

# カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

J Aみいは、組合員・利用者の皆さまに「安心」と「満足」を提供するために、皆さまからいただいた声（お問い合わせ・ご相談、苦情など）を誠実に受けとめ、それらに迅速・適切に対応するとともに、いただいた声を事業やサービスのさらなる向上に活かすよう努めています。

昨今、常識の範囲を超えた要求や言動については、カスタマーハラスメントとして社会問題化しています。お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、役職員の人格の否定や尊厳を傷つけるものもあり、職場環境の悪化を招く重大な問題と考えております。

カスタマーハラスメントは、J Aみいの業務に従事する職員等の心身の健康と就業環境を悪化させ、組合員・利用者の皆さまへの「安心」と「満足」の提供に支障を生じさせるおそれがあります。

このことから、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行うことで職員等を守り、組合員・利用者の皆さまに「安心」と「満足」を提供し続けるため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定し対応してまいります。

## 【カスタマーハラスメントの定義】

J Aみいでは、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを「利用者からのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・態様により、職員等の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

## 【対象となる行為の例（これらに限るものではありません）】

- ・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）
- ・威圧的な言動
- ・その場で解決できない事象への即時対応要求
- ・正当な理由のない金銭的補償の要求、謝罪の要求、土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・（法令等による）義務なき文書の提出要求

## 【カスタマーハラスメントへの対応】

J Aみいは、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、職員等一人ひとりを守るため、組織で毅然とした対応を行います。

なお、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応いたします。

## 【組合員・利用者の皆さまへのお願い】

J Aみいは、今後も引き続き組合員・利用者の皆さまに「安心」と「満足」を提供でき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。

令和7年5月

みい農業協同組合