

J Aとまこまい広域 カスタマーハラスメント対応方針

令和 7 年 6 月 1 0 日制定
とまこまい広域農業協同組合

J Aとまこまい広域は、組合員、利用者の皆様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。

一方で、組合員、利用者から常識の範囲を超えた要求や言動の中には、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職員の尊厳を傷つけるものもあり、これら行為（カスタマーハラスメント、通称「カスハラ」）は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。わたしたちは、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、組合員、利用者の皆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、カスハラが疑われる行為があった場合には、録画・録音させていただくことや、状況によっては警察への通報や顧問弁護士への相談など、組織をあげて取り組んでまいります。

○カスタマーハラスメントの定義

「J Aとまこまい広域 カスタマーハラスメント対応マニュアル（令和 5 年 12 月 22 日制定）」及び厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（2022 年 2 月）」を踏まえ、「組合員、利用者から常識の範囲を超えた要求や言動のうち、当該要求や言動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・態様により職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

○対象となる行為例

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。

- ・ 身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫（反社会的勢力との繋がり等）・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言等）
- ・ 威圧的な言動（電話対応における恫喝・大声で怒鳴る行為等）
- ・ 継続的な（繰り返しされる）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 長時間にわたる拘束的な言動・行為（不退去・居座り・監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求、脅迫
- ・ 不当な金品の要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷等
- ・ その他社会通念上不相当な言動

STOP!!!



カスタマーハラスメント



カスタマーハラスメント（カスハラ）とは・・・

働く人に対して、お客さんがひどいことや
無理な要求をしたりすること。

例えば、働く人にお客さんが大声で怒鳴ったり
暴力をふるうことはカスハラに当たります。

法律に抵触する可能性もあります。

カスハラに毅然とした対応を取ります

●／＼とまこまい広域