

J A群馬中央会のカスタマーハラスメント対応方針

J A群馬中央会
令和7年2月26日制定

J A群馬中央会（以下本会）では皆様からの信頼・期待に応えるべく日々業務に取り組んでおります。

皆様からの事業運営等への改善を求める正当なご意見・ご要望をいただく一方で、常識の範囲を超えた暴言や暴力、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがあります。これらの行為は本会の役職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

本会は、皆様のご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、役職員一人ひとりを守り、人権を尊重するため、下記により毅然とした態度で対応いたします。

記

1. 本会のカスタマーハラスメントの定義

皆様からのご意見・ご要望のうち、当該ご意見・ご要望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、役職員の就業環境が害されるものを指します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

本会では、施設の内外を問わず本会役職員に対する皆様による以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えております。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 土下座の要求
- (5) 継続的・執拗な言動
- (6) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長電話）
- (7) 性的な言動（セクシャルハラスメント）
- (8) プライバシーの侵害行為（無許可での写真・動画の撮影）
- (9) SNS等への投稿による誹謗中傷（役職員の個人情報の公開、組合・役職員への名誉毀損）
- (10) 合理的な理由のない商品交換・金銭補償・謝罪の要求

3. カスタマーハラスメントに対する本会の対応

皆様による行為について、本会がハラスメントに相当すると判断した場合、対応いたしかねる場合がございます。

また、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、組織として毅然と対応いたします。

以 上