

東西しらかわ農業協同組合 カスタマーハラスメントに対する基本方針

東西しらかわ農業協同組合（以下当JA）は、組合員・地域の人々の負託に応えることで、JAに課せられた社会的使命を果たしていくという経営理念のもと事業運営しており、「輝く未来へのみちしるべ」として未来への方向性を生み出していくための道標を担っています。

一方で、組合員・利用者の皆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、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題と認識します。

当JA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、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。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為例】

1. 長時間にわたり、職員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。
2. 理不尽な要求について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。
3. 大きな怒鳴り声をあげる、人格の否定や名誉を毀損するような侮辱的発言。
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. 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、職員を怖がらせるような行為をする。または、当JAのブランドイメージを下げるような脅しをかける。
6. 正当な理由なく、権威をふりかざし要求を通そうとする、お断りを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. クレームの詳細が分からぬ状態で、当JAの敷地や事務所以外に呼びつける。
8. インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。
9. 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。
10. その他社会通念上不相当な言動等。