カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

ＪＡ京都市は「地域とのふれあい、つながりを大切に実りある未来創造」を経営理念とし、総合事業を通じてお客さまに寄り添い、様々なご要望に対応させていただきながらサービス向上に努めています。これからも地域の皆さまとの信頼関係の更なる構築を最優先に安心してご利用いただける環境整備に取り組むとともに、事業に従事する全ての者が働きがいを感じ、安心で快適な職場環境を確保するため、本基本方針を制定いたしました。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ＪＡ京都市はお客さまに寄り添い、信頼や期待に応えることでより高いサービスの提供を心掛けています。そのため、お客さまからのご意見・ご要望については誠実かつ真摯に対応し、改善に努めています。一方で、職員の人権侵害や就業環境を著しく害する行為、また社会通念上妥当性を欠く不相当な要求・言動など、組合員・利用者・地域の皆さまからあった場合には、誠実な対応を前提としつつ、必要に応じて毅然と行動し、組織的に対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、組合員・利用者・地域の皆さまからのお申し出・言動のうち、役職員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（社会通念に照らし、当該言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段・態様が相当でないもの）により、役職員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

（１）要求内容が社会通念上相当性を欠くもの
- ・提供する商品やサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求内容が提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの

（２）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
- ・役職員の人格否定、差別的発言
- ・役職員への暴行、傷害等の身体的攻撃

・商品、備品の破壊、施設設備等の損壊
・罵声、怒声、暴言、脅迫等、役職員に対する威圧的言動
・役職員の名誉毀損、プライバシーの侵害、侮辱、誹謗中傷、ＳＮＳ等インターネット上への役職員のプライバシーに係る情報の投稿、盗撮、土下座の強要等の精神的攻撃
・不当要求、過剰要求
・不当な商品交換、金銭の要求、謝罪の要求
・長電話等、合理的範囲を超える対応の強要
・居座り、不退去による役職員の長時間拘束
・事業所外での役職員に対する拘束的行動
・役職員へのつきまとい行為
・組織、役職員の信用を毀損させる行為
・盗撮、性的言動等のセクシャルハラスメント
・その他のお客さまへの迷惑行為

＊上記の行為例は厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき制定しています。行為例は例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が発生した場合、注意させていただきます。問題の言動が継続する場合は、対応を打ち切り、以降のご来店をお断りする場合があります。なお、悪質な言動や犯罪行為に対しては、警察や弁護士等に相談し、厳正に対処いたします。また、役職員に対し、業務においてカスタマーハラスメントの行為を行わないよう周知徹底いたします。

組合員・利用者・地域の皆さまへのお願い

ＪＡ京都市はこれからも組合員・利用者・地域の皆さまに寄り添い、高品質なサービスの提供に努めてまいります。

これからもより一層信頼され、安心して利用いただける組織であり続けるためにも、万一、カスタマーハラスメントに該当する行為が発生すれば本基本方針に基づき、毅然とした姿勢で対応いたしますので、ご理解・ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

２０２５年４月２５日制定
２０２６年１０月１日改正
京 都 市 農 業 協 同 組 合