

カスタマーハラスメント基本方針

J A大樹町は経営理念に基づき、お客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、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業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従業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、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、従業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、お客様に対し、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、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

カスタマーハラスメントの具体例

時間拘束 ・一時間を超える長時間の拘束 ・長時間の電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為	脅迫 ・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・SNSやマスコミへの暴露をほめかした脅し
リピート型 ・頻繁に来所し、その度にクレームを行う ・度重なる電話	権威型 ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
暴言 ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し	SNSへの投稿 ・インターネット上の投稿（従業員の氏名公開） ・組合・職員の信用を毀損させる行為
対応者の揚げ足取り ・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える。 ・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム ・当初からの話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て	正当な理由のない過度な要求 ・言いがかりによる金銭要求 ・制度上対応できないことへの要求
	手続きに必要な情報の提供拒否 ・必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
	その他
性的な嫌がらせ ・卑猥な行為や言動	・事務所（敷地内）への不法侵入 ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り

令和6年7月1日

大樹町農業協同組合

代表理事組合長 西川 久雄