株式会社ＪＡ会津よつば総合サービス　カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ＪＡ会津よつば総合サービス（以下当社）は、組合員・地域の人々に必要とされる質の高いサービスを提供するという経営理念を基に各種事業を運営しており、「感動のサービス」を提供することを心がけています。組合員・利用者の皆様からいただくご意見やご要望は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、組合員・利用者の皆様からの社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動の中には、社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社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、重大な問題であると認識しています。

当社においては、カスタマーハラスメントを「組合員・利用者の皆様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、社員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する行為例】

１．長時間にわたり、社員を拘束する。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、社員を怖がらせるような行為をする。または、当社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ない状態で、当社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．社員の身体に触る、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．その他社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動等。

組合員・利用者の皆様からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、社員を守るために放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた社員へのケアを行うとともに、社員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

《相談窓口》

総務部総務課　電話：0241-22-3000　E-mail：sogos-soumu@aizuyotuba.jp

以上

令和８年10月１日制定

株式会社ＪＡ会津よつば総合サービス