

カスタマーハラスメントに対する基本方針

(お客さまからの著しい迷惑行為)

私たち宮崎県農業協同組合（JAみやざき）は、持続可能な魅力ある農業と安心・豊かでくらしやすい地域社会の実現に貢献するため、組合員、利用者の皆さまのニーズに沿った事業・サービスの提供を通して、皆さまに対して真摯に対応し、信頼や期待にお応えすることを心がけております。

一方で、組合員、利用者の皆さま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、セクシャ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重大な問題と捉えております。

これらをふまえ、組合員、利用者の皆さまによりよいサービスを提供すること、また、役職員が安心して働ける職場環境を整えることが重要であると考え、当方針を制定いたしました。

1 | カスタマーハラスメントの定義

組合員、利用者の皆さまからの苦情・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不相当なものであり、当該手段・態様により当組合で働く役職員の職場環境が害されるおそれがあるものをカスタマーハラスメントとして取扱います。

【該当する行為例】 ※以下は厚生労働省の例示であり、これらに限定されません。

- ① 身体的な攻撃（暴行・傷害）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ② 威圧的な言動、土下座の要求
- ③ 継続的（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ④ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ⑤ 差別的、性的な言動
- ⑥ 役職員個人への攻撃、要求（プライバシーの侵害）
- ⑦ SNS等への投稿（写真、音声、映像、個人名の公開）、誹謗中傷、ストーカー行為



2 | カスタマーハラスメントへの対応

組合員、利用者の皆さまからの要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると当組合が判断した場合、お取引をお断り又は中止させていただくことがあります。

また、悪質なケースについては、警察や弁護士等と連携し、法的措置等も含め、組織的に対応します。

3 | お客さまへのお願い

組合員、利用者の皆さまにおかれましては、当方針に対するご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

当組合は、今後も引き続き、組合員、利用者の皆さまとより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。