

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

J A魚沼グループは、組合員・利用者の皆様からのご意見、苦情といった貴重な声に耳を傾け、その期待や信頼に真摯に答えることで、皆様へより良いサービスを提供することを心がけております。

一方で、昨今、常識の範囲を超えた不当な要求、暴言や暴力等の行為（いわゆるカスタマーハラスメント）が見受けられる場合があります。これらの行為はJ A魚沼グループで働く職員の人格・尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くとともに、健全な事業運営にとって深刻な問題となります。

J A魚沼グループでは、組合員・利用者等の皆様に誠意をもって対応しつつも、カスタマーハラスメントに該当する行為には、毅然とした態度で対応をしてまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

組合員・利用者の皆様からのクレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現させるための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

①時間拘束型

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リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話、電子メール等で問い合わせをする、または、面会を求めてくる。

③暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする、対応の揚げ足取りを執拗に繰り返す。

④暴力型

殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為をとる。

⑤威嚇・脅迫型

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とる。または、「対応しなければ総代会で糾弾する」「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等とJ A魚沼グループのイメージを下げるような脅しをかける。

⑥権威型

正当な理由もなく、権威を振りかざし要求を通そうする、お断り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要求する。正当な理由なく業務スパー

スに立ち入るなどして業務遂行を妨げる。

⑦店舗外拘束型

苦情等の詳細が分からない状態で、職場外である組合員・利用者等の自宅や喫茶店などに呼びつける。

⑧SNS・インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

⑨セクシャルハラスメント型

職員の体に触る、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

正当な理由がないもので、手段・態様により職員の就業環境が害される上記に類する行為。

3. カスタマーハラスメントに関する対応

カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、お取引をお断り又は中止させていただく場合がございます。

悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察・弁護士等の外部機関・外部専門家に相談のうえ、民事刑事を問わず、採り得る限りの断固たる法的措置を講じ組織的に対応いたします。

4. 組合員・利用者の皆様へのお願い

組合員・利用者の皆様におかれましては、円滑な業務・組織運営のため、本基本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いたします。

令和7年6月1日
魚沼農業協同組合
株式会社コープ魚沼
株式会社ライフサービス魚沼
株式会社ラポート十日町
株式会社津南アグリ