

カスタマーハラスメントへの対応について

JA むなかたは、深刻な社会問題となっているカスタマーハラスメント(以下「カスハラ」)に対して、毅然とした態度で対応いたします。ご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

カスハラのご定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らし、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って、当該手段・態様により、当 JA の業務または当 JA 役職員の就業環境が害されるもの。

カスハラに該当する行為

- (1) 殴る蹴るの暴行や傷害、物の損壊や物の投げつけ等の暴力的行為
- (2) 従業員へのつきまとい、わいせつな発言や容姿の盗撮等のセクハラ
- (3) 脅迫的、反社会的、差別的な言動等の暴言
- (4) 揚げ足取り、執拗な責め立て等の言いがかり
- (5) SNS や動画サイト等への無断投稿
- (6) 長時間にわたる電話、居座り等の時間の拘束
- (7) 頻繁な来店、たびたびのクレーム、度重なる電話等のリピート
- (8) 土下座や謝罪文、個人情報の開示等常識の範囲を超えた要求
- (9) 執拗な責め立て等の理不尽なクレーム
- (10) 優位な立場にあることを利用した暴言、特別扱いの要求等の権威かざし
- (11) 施設や敷地への不法侵入や許可のない撮影等の無断立ち入り
- (12) フルフェイスヘルメットを着装したままの入店等の不穏な行動
- (13) 感染症等に関連した、マスクの非着装、換気の妨害等
- (14) その他手段や態様をして社会通念上許容範囲を超える言動等

カスハラへの対応

- (1) お客さま等による行為がカスハラとみられた場合、その行為がカスハラに該当するかどうかを慎重に判断します。
- (2) お客さまに話し合いを求め、より良い関係性の構築につとめます。
- (3) 悪質なカスハラの場合は、他のお客さまや従業員の安全確保のため、警察に通報するなど迅速に対応させていただきます。

カスタマー ハラスメント って何だろう!?



度を越えた、または悪質なクレームや要求を行い、
接客側に対し過度なストレスを与えることです。



過度な要求



暴言



こんなことがカスタマーハラスメントに該当します

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動 ・ 土下座の要求
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

※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」より

お互いを思いやり、みんなに心地よいJAを目指しましょう!

 JAグループ福岡

皆様にとってより良い相談・協議ができるようにカスタマーハラスメントに対する取組にご理解と協力をお願いします。