

カスタマーハラスメントへの対応基本方針

はじめに

当社は、「自動車の販売と整備事業を通じて、お客様の営農と生活向上に寄与し、JA総合事業と地域に貢献します」という基本理念の下、より満足度の高いサービスの提供に取り組み、お客様の信頼に応えていくことを大きな使命としています。

一方で、昨今、妥当性を欠く内容の要求や、社会通念上不相当な言動により、従業員の就業環境を悪化させ、企業の業務に支障をきたすいわゆる「カスタマーハラスメント」が社会問題化しています。

これらに対して、当社は、毅然とした対応を行うことで職場環境を維持し、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、お客様へ「安心」と「満足」を提供し続けるため、「カスタマーハラスメントへの対応基本方針」を定めます。

1. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

お客様からの申し出・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、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・態様により従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと判断します。

※「就業環境を害する」とは、従業員が身体的または精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、従業員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為例

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷）
 - (3) 名誉毀損、侮辱に繋がる言動
 - (4) 威圧的な言動
 - (5) 土下座の要求
 - (6) 繙続的な言動、執拗な言動
 - (7) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - (8) 差別的な言動、性的な言動
 - (9) 従業員個人への攻撃、要求
 - (10) 正当な理由のない過度な商品交換、金銭補償、謝罪の要求
 - (11) インターネット・SNSに個人情報等の公開、誹謗中傷
- 上記行為は例示であり、これらに限るものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- (2) カスタマーハラスメントに該当する行為があると判断した場合、組織で毅然とした対応を行います。また、特に悪質な行為と判断した場合には、警察や弁護士等に相談のうえ、厳正に対処します。

4. カスタマーハラスメントへの取り組み

カスタマーハラスメントに対する対応姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築しています。

- (1) 従業員のための相談対応体制、被害を受けた従業員への配慮措置の整備
- (2) 従業員への教育・研修等の実施
- (3) カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の整備

以上