

# JA鹿児島県経済連グループ

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和 7年 4月 18日制定

### はじめに

JA鹿児島県経済連グループ（以下、「グループ」という。）は安心・安全な食などを通じて、消費者の期待に応え、国内外の法令遵守はもとより、それぞれの地域の環境・文化・生活・福祉への貢献を通じ、農業と地域社会に根ざした組織として社会的役割を果たすことにより、「農」を通じて幸せを提供しています。

### 基本方針

グループは、消費者・地域生活者からのご意見・ご要望に対しては真摯に受け止め、対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに対しては、毅然とした対応を行い、グループで働く職員・従業員およびお客様の人権が互いに尊重され、継続的に安心で質の高いサービスを提供していくために不可欠と考え、「JA鹿児島県経済連グループカスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しています。

### カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」の定義\*に基づき、グループはカスタマーハラスメントを以下のとおり定義します。

お客様からのクレーム・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また、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、グループの事業に従事する者の就業環境が害されるおそれがあるもの。

※厚生労働省「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」による

#### 【対象となる行為例】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- (1) 要求の内容が妥当性を欠くもの
  - ・提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
  - ・要求の内容が提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの

- (2) 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
- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃、商品・備品等の損壊
  - ・精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
  - ・職員等の名誉・プライバシーを侵害する、SNS・インターネット等への投稿（写真・音声・映像の公開）
  - ・土下座の要求
  - ・過剰な繰り返しによる大量の問い合わせ等、継続的または執拗な言動
  - ・長時間にわたる電話、店舗からの不退去、事業所外での職員等に対する拘束的な行動
  - ・職員等に対する差別的な言動
  - ・職員等に対する接触，待ち伏せ，つきまとい等、身体的・精神的な性的言動
  - ・その他、不当な商品交換・金銭補償・ほかのお客さまへの迷惑的行為等

## カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメントに該当する事象が発生した場合、解決に向けて話し合いを行います。残念ながら問題の言動が継続する場合には、お客様の今後のご利用およびお取引をお断りする場合があります。

個人の対応とせず、組織的に対応します。

なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察、弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対処します。