カスタマーハラスメントへの対応について

株式会社　ＪＡえひめ総合情報センター
代表取締役　社長　　山 内　謙 治

（令和８年１０月１日制定）

１．はじめに

株式会社ＪＡえひめ総合情報センター（以下「当社」という）は、「ＪＡグループ愛媛の情報センターとして、最適なＩＣＴ（情報通信技術）ソリューションの提供により、ＪＡグループの負託に応えるとともに、愛媛農業の振興と地域社会に貢献する」ことを経営理念とし、その実現に向け、利用者および取引先の皆さまからのご意見・ご要望・ご指摘に真摯に対応し、信頼と負託に応えられるよう努めています。

昨今、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動については、カスタマーハラスメントとして社会問題化しており、労働者の心身の健康と職場環境を悪化させ、業務に支障を生じさせる恐れがあります。

このことから、当社では、カスタマーハラスメントに対して毅然とした対応を行うことで従業員を守り、利用者および取引先の皆さまからの信頼と負託に応え続けるため、「カスタマーハラスメントへの対応について」を策定します。

２．カスタマーハラスメントの定義

当社では、「利用者および取引先の皆さまからのお申し出・言動のうち、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（社会通念に照らし、当該言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、または、手段・態様が相当でないもの）により、従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

なお、当社の従業員は、正社員、嘱託社員、受入出向者、派遣社員、パート、業務受託者等、当社において働いているすべての労働者をいいます。

【以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません】

- 契約内容や事実関係に照らして相当性を欠く金銭補償の要求、過度または相当性を欠く謝罪の要求
- 当社の提供するサービスの内容とは関係のない要求
- 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、SNS 等のインターネット上への従業員のプライバシーに係る情報の投稿、盗撮、土下座の強要等）

・威圧的な言動
・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
・差別的な言動
・性的な言動・セクシュアルラスメント
・従業員個人への攻撃、要求・プライバシーの侵害

３．カスタマーハラスメントへの取り組み

当社は、以下の体制を構築しています。

・カスタマーハラスメントへの対応方法、対応手順を定めた「カスタマーハラスメント対応要領」の制定
・従業員への教育・研修の実施
・従業員のための相談窓口、メンタルケア体制の整備等

そのうえで、当社が総合的に判断した結果、カスタマーハラスメントに該当すると認めた場合には、従業員一人ひとりを守るため、毅然とした対応を行います。また、従業員に対し、業務においてカスタマーハラスメントの行為を行わないよう周知・徹底いたします。

なお、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される場合は、警察・弁護士等の関係機関と連携し対応いたします。

４．利用者および取引先の皆さまへのお願い

当社は、今後も引き続き、利用者および取引先の皆さまと良好な関係を築いていけるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申しあげます。

以　上