

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

J F 全漁連は、協同組合原則に基づき行動し、海洋環境の保護、国民への安全・安心・新鮮な水産物提供、漁業者の生活安定、漁業と漁村の発展等に取り組んでいます。

この取り組みにあつては、本会従業員等が安心して働くことのできる環境を整え、健全な経営を維持することが重要であることから、以下により「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

会員・利用者、取引先の方々からの要求・言動のうち、当該言動等が従業員等の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であり、これにより当該従業員等の就業環境が害されるもの。

【該当する行為例】 以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ①そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償要求
- ⑤殴打、足蹴りするなどの身体的攻撃
- ⑥脅迫、暴言、土下座の強要等精神的な攻撃
- ⑦威圧的な言動
- ⑧継続的、執拗な言動
- ⑨拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

3. カスタマーハラスメントへの対応

J F 全漁連は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員等を守るため、組織として毅然と対応し、J F 全漁連の事業にかかる商品・サービス等の提供をお断りする場合があります。また必要に応じて警察や弁護士等と連携した法的措置、その他必要な措置を講じます。

以 上