

公益財団法人群馬県農業公社「カスタマーハラスメントに関する基本方針」

1 はじめに

当公社は、利用者及び関係者の皆様（以下、「利用者等」といいます）に対して誠実かつ丁寧に対応し、品質の高いサービスを提供することを目指しております。

しかしながら、近年、常識の範囲を超えた理不尽な要求や、著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）が社会的な問題となっています。これらの行為は、職員の人権を傷つけ、安全な就業環境を脅かす重大な問題です。

当公社は、職員の心身の健康を守り、安心して働ける環境を維持することが、ひいては利用者等へのより良いサービスの提供に繋がると確信しております。

そのため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、個人に対応を委ねるのではなく、組織全体として毅然とした態度で臨み、組織的に対処いたします。

2 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対策企業マニュアル」（2022年2月）を踏まえ、「当公社に寄せられるクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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・態様により職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定義します。

<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) 要求内容の妥当性を欠くもの

- ・当公社に権限のない事項等に関する不当な要求
- ・当公社として対応が困難である事項等に関する不当な要求
- ・所定の手続を逸脱した過剰な要求 等

(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言動

- ・暴行、傷害行為
- ・大声を出す、机を叩く、蹴る等の威嚇行為
- ・やりとりを録音・撮影してマスコミに提供する、インターネット上に公開すると言及する等の脅迫行為
- ・反社会的勢力とのつながりをほのめかす言動
- ・職員の個人名をインターネット上に公開する等の個人情報の公開行為
- ・強要行為
- ・一度の訪問や電話において、繰り返し同じ言動を行うこと
- ・複数回にわたって執拗に来会や架電（無言電話を含む。）を行うこと、書簡を送付すること等、同じ言動を行うこと
- ・威圧的な言動
- ・何度も同じ内容の説明や謝罪をさせる行為
- ・長時間にわたる電話

- ・不退去、居座り
- ・職員の人格を否定する発言
- ・差別的な発言
- ・性的な発言
- ・職員への誹謗中傷
- ・つきまとい行為等の嫌がらせ
- ・職員への精神的な苦痛を伴う言動
- ・その他違法・不当な行為 等

3 カスタマーハラスメントへの対応方針

上記のようなカスタマーハラスメント行為が確認された際は、即座に対応を打ち切り、以降の来訪や滞在、電話、書簡等への対応をお断りする場合があります。

また、インターネット上に職員の個人名等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他法的措置を含めて厳正に対処いたします。

さらに、悪質と判断した場合には、警察等の関係機関と連携の上、毅然とした対応をとらせていただきます。