

公益社団法人茨城県農林振興公社カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

公益社団法人茨城県農林振興公社（以下「公社」という。）は、「農林業者の経済的、社会的地位を高め、農林業の振興を図り、もって国民生活に不可欠な安全で安心な主要農産物等園芸作物の安定供給の確保並びに県民生活の利益の増進に寄与すること」を目的としております。

公社が実施する事業・サービスの利用者等によるご意見、ご指摘、ご要望には真摯に耳を傾け、誠実に対応して参ります。

しかしながら一方で、公社の業務に従事する職員に対する暴言・暴行など、著しい迷惑行為等のカスタマーハラスメントについては、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するものであるとともに、円滑な事業の遂行とサービスの利用を阻害するものであり、決して認めることはできません。

よって、ここに「カスタマーハラスメント対策基本方針」を定め、カスタマーハラスメントの防止に取り組むことといたします。

2 カスタマーハラスメントの定義

公社は、カスタマーハラスメントを「職場において行われる利用者・相談者・その他関係者等の言動であって、職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により、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。あくまでも例示であり、これらに限るものではありません。電話やインターネット等による行為も含みます。

- ・暴力行為、暴言・侮辱・誹謗中傷、威嚇・脅迫
- ・職員の人格の否定、差別的な発言
- ・土下座の要求、長時間の拘束
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・職員へのセクシュアルハラスメント、つきまとい行為

3 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とみられる事案が発生した場合、事実関係等を確認します。
- ・カスタマーハラスメントと判断される言動があったと公社が判断した場合は、毅然とした対応を行い、必要によりサービスの提供や対応をお断りいたします。
- ・特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントや犯罪行為と判断した場合は、警察、弁護士等と連携し、法的措置も含め厳正に対処します。

4 公社内のカスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、関係する職員等のケアを最優先します。
- ・職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察との連携など体制を整備します。

令和8年9月制定

（公社）茨城県農林振興公社 理事長