

カスタマーハラスメントへの対応基本方針

山形県土地改良事業団体連合会 会長理事 大築 義雅

1 はじめに

本会は、国民の財産である農業・農村を守り・育み、発展させ、魅力ある農業資源を次の世代に引き継いでいくことを使命とし、会員の技術面及び運営面にわたる支援や、国又は県の行う土地改良事業に対する協力に対し、組織をあげて取り組んでまいります。

一方で、昨今、常識の範囲を超えた要求や言動が企業の業務に支障をきたす、いわゆる「カスタマーハラスメント」が社会問題化しています。

本会の役職員が心身ともに安全で、尊厳をもって業務に従事できる職場環境を確保するためにも、これらの言動に対し、毅然と対応いたします。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会では、会員、関係者、来訪者、その他事業者等一般の方々からの言動のうち、「社会通念上相当な範囲を超え、役職員の人格や尊厳を侵害し、または就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと判断します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為例

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威迫、脅迫、恫喝、暴言、人格否定、差別的な言動
- ②暴行・傷害等身体的な攻撃
- ③大声を出す、机を叩く、蹴る等の威圧的な言動
- ④長時間にわたる拘束や、同一内容の執拗な問い合わせ・要求
- ⑤業務の範囲を超えた過度または不合理な要求
- ⑥職員への誹謗中傷、つきまとい行為等の嫌がらせ
- ⑦妥当性を欠く謝罪、土下座、商品交換、金銭補償の要求
- ⑧インターネット、SNS での個人情報等の公開、誹謗中傷 など

4 カスタマーハラスメントへの対応

会員・関係団体等の皆さまと適切な関係を築きながら、カスタマーハラスメントから職員を守るため、毅然とした対応を行い、以下の措置を講じる場合があります。

- ①対応の中止、または以後の対応方法の変更
- ②来訪や連絡の制限
- ③悪質な場合には、警察・弁護士等の外部機関への相談・通報

今後とも、相互の立場を尊重し、互いに尊厳をもって業務に従事できる職場環境を確保するためにも、ご理解とご協力をお願い申し上げます。