

公益社団法人あおもり農業支援センター カスタマーハラスメントに関する基本方針

1 趣旨

当支援センターは、「農地の利用調整と集積・集約の促進」「農業の担い手の育成確保」「畜産の生産基盤の整備」の3対策を柱に、本県の農業の持続的発展に寄与するため、県民の皆様に対しては、常に真摯に対応し、理解と協力を得ながら事業に取り組むことを心がけています。

一方で、近年、カスタマーハラスメントが社会問題化しています。常識の範囲を超えた要求や苦情の中には、業務に従事する職員の人格を否定する言動や、尊厳を傷つけるものもあります。このような行為は、職員の勤務環境を害し、業務の進行を著しく妨げるものです。

当支援センターにおいても、質の高い支援サービスを継続的に提供していくためには、職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して仕事ができる環境が不可欠であると考え、「公益社団法人あおもり農業支援センター カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定しました。

2 カスタマーハラスメントの定義

県民や事業者からの要求や苦情のうち、以下(1)(2)のいずれかに該当し、職員の勤務環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして対応します。

- (1) 社会通念に照らし、要求や苦情の内容が妥当性を欠くもの
- (2) 当該要求や苦情の内容を実現するための手段・態様が不相当であるもの

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

- ・ 不当な言いがかり
- ・ 提供すべきサービスの範囲を超えた過剰な要求
- ・ 過大な補償や謝罪の要求
- ・ 対応のしようがない曖昧な要求や苦情
- ・ 当支援センターに全く関係のない他団体の取組についての要求や苦情
- ・ 身体的な攻撃（暴力や傷害）を伴うもの
- ・ 土下座の要求
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）を伴うもの
（SNSやインターネット上に掲載するものを含む）
- ・ 威圧的な行動
- ・ 一方的な同趣旨の要求や苦情の繰り返し
- ・ 居座り、監禁を手段とするもの
- ・ 差別的・性的な言動を伴うもの

3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、職員を守るため、組織として毅然とした対応を行います。特に悪質であると判断した場合は、警察や弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。