千葉県農業信用基金協会のカスタマーハラスメント対応方針

千葉県農業信用基金協会
令和８年１０月１日制定

千葉県農業信用基金協会（以下本会）では皆様からの信頼・期待に応えるべく日々業務に取り組んでおります。

皆様からの事業運営等への改善を求める正当なご意見・ご要望をいただく一方で、常識の範囲を超えた暴言や暴力、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為を受けることが危惧されています。これらの行為は本会の役職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

本会は、皆様のご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、役職員一人ひとりを守り、人権を尊重するため、下記により毅然とした態度で対応いたします。また、役職員に対し、業務においてカスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう周知・徹底いたします。

記

１．本会のカスタマーハラスメントの定義

皆様からのご意見・ご要望のうち、その内容が妥当性を欠くもの、または、その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、それらの言動により、役職員の就業環境が害されるものを指します。

２．カスタマーハラスメントに該当する行為

本会では、事務所の内外を問わず本会役職員に対する皆様による以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えております。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

（１）身体的な攻撃（暴行、傷害）
（２）精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要）
（３）威圧的な言動
（４）継続的・執拗な言動
（５）拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長電話）
（６）差別的な言動
（７）性的な言動（セクシャルハラスメント）
（８）職員個人への攻撃・要求・プライバシーの侵害行為（業務外での対応の強制、無許可での写真・動画の撮影）
（９）ＳＮＳ等への投稿による誹謗中傷（役職員の個人情報の公開、本会・役職員への名誉毀損）
（10）合理的な理由のない金銭補償・謝罪の要求

３．カスタマーハラスメントに対する本会の対応

皆様による行為について、本会がハラスメントに相当すると判断した際には、ご要望等に対応いたしかねる場合がございます。

また、悪質なケースについては、警察・弁護士等に相談のうえ必要な措置を講じ、組織として毅然と対応いたします。

以 上