

北海道農業公社カスタマーハラスメント対策基本方針

当公社は基本姿勢に基づき、全役職員が顧客等ⁱからの負託に応え、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、顧客等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、当公社役職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の役職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

当公社は役職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、顧客等に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、顧客等からこれらの行為を受けた際は、職員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には職員を守るため組織的に対応します。

1 カスタマーハラスメントの定義

顧客等からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであり、当公社役職員の就業環境が害されるもの

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- 妥当性を欠く謝罪の要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

顧客等からの要望・意見には、顧客等のそれぞれの事情に配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

カスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。

さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

令和7年4月1日

理事長 小田原 輝和

ⁱ 「顧客等」には、実際に商品・サービスを利用した者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含まれます。