

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

公益財団法人福島県農業振興公社
制定 令和8年9月28日

第1 はじめに

公益財団法人福島県農業振興公社（以下「公社」という。）は、「公社コンプライアンス基本理念（R元.12.13制定）」に基づき、実践行動規範に沿って真摯に行動し、お客様である農家の皆様や関係機関・団体の信頼や期待に応えることで、より満足度の高いサービスを提供することを目指しています。

また、お客様からのご意見・ご要望は、公社の業務改善やサービス向上等につながるものであり、丁寧かつ真摯に対応する必要があります。

一方で、令和8年10月1日に施行される改正労働施策総合推進法により、カスタマーハラスメント対策が事業主の雇用上必要な措置として義務付けられることを踏まえ、今後、お客様から、職員の人格や尊厳を否定する常識の範囲を超えた言動や法定義務を超える不当な要求など、社会通念に照らして著しく不当な行為が行われた場合、公社は、職員一人ひとりの人権を尊重し、職員が安心して業務に集中できる職場環境を維持するため、さらには、お客様に継続して質の高いサービスを提供していくため、組織として毅然と対応し、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）の防止に主体的かつ積極的に取り組めます。

第2 カスハラ定義

本基本方針において、カスハラとは、「お客様から公社の職員に対して行われるクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性を照らして、当該要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上許される範囲を超えた著しい迷惑行為であって、当該手段・態様によって職員の就業環境を害するもの」をいいます。

第3 カスハラに該当する行為例

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 身体的な攻撃
暴行・傷害（暴力を振るう行為や物を乱暴に扱う行為）
- 2 精神的な攻撃
脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、威嚇、暴言、恫喝、人格否定、差別的な発言、土下座の強要、職員の解雇要求
- 3 継続的、執拗な言動
長時間に渡る拘束、合理性のない要求の繰り返し、度重なる電話や訪問、不退出、居座り、職員を自宅に呼びつける行為
- 4 不当な要求
公社の提供するサービス範囲を超えた要求、実現不可能な要求、正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求
- 5 セクシャルハラスメント
性的な発言、わいせつな行為
- 6 SNSやインターネット上での誹謗中傷（職員個人への攻撃、要求を含む。）

第4 公社の責務

公社は、以下のとおり、職員に対するカスハラ防止策を講ずるとともに、前項の例などにより職員に対するカスハラ行為が行われたと判断された場合においては、被害を受けた職員の安全確保を最優先とし、行為者に対し、その行為の中止を申し入れ、その他の必要な措置を迅速かつ適切に講ずるよう努めます。

1 公社姿勢の明確化、職員への周知・啓発

カスハラを抑止するため、事務室入口に「不当なクレームには対応しません」、「カスハラは固くお断りいたします」といった明確かつ毅然としたメッセージを掲示するとともに、本基本方針を公社内外に周知し、カスハラに対する意識の向上を図ります。

2 相談体制の整備・周知

常に職員が安心して業務に取り組むことができるよう、カスハラに関する以下の相談窓口を設置します。

ハラスメント相談窓口：総務企画課長 Tel024-521-9834

3 カスハラへの対応方法、手順の整備

カスハラ発生時の対応手順を整理したマニュアルを制定し、適切な対応に努めます。

4 研修の実施

職員に対し、カスハラの定義、対応方法、相談体制等に関する研修を実施し、意識の啓発と対応能力の向上を目指します。

第5 職員の責務

1 職員は、カスハラへの理解を深め、その職場において防止に資するよう努めます。

2 所属長は、日頃から職員が報告・相談しやすい環境づくりに努めるとともに、職員から相談等がなされた場合は、迅速かつ適切に対処するよう努めます。

第6 お客様へのお願い

公社は、お客様との信頼関係に基づき、質の高いサービスを提供することを目指し、本基本方針の実施に当たっては、お客様の権利を不当に侵害しないよう留意します。

お客様には、何卒、良識ある行動をお願いするとともに、本基本方針の主旨をご理解いただきますようお願いいたします。