カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

公益財団法人徳島県農業開発公社
令和８年１０月１日制定

１　基本的な考え方

公益財団法人徳島県農業開発公社（以下「公社」という。）は、農地中間管理事業など公共性の高い業務を担う上で、県民や農業者の皆様との円滑な信頼関係の構築に努めており、これら関係者からのご意見・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として丁寧かつ真摯に対応する必要があると考えております。

一方で、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は、公社役職員の尊厳を傷つけることや就業環境を害することのみならず、公社の安定した事業継続に深刻な影響を及ぼすものであり、ゆゆしき問題です。

このような認識の下、公社は役職員の人権を尊重するとともに、継続して質の高いサービスを提供するため、組織として毅然と対応し、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組みます。

２　カスタマーハラスメントの定義

この基本方針においてカスタマーハラスメントとは、顧客等関係者からの要求・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、公社役職員の就業環境が害されるものを指します。

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）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、
　不退去、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（職員個人への攻撃や要求を含む。）

事実に基づかない情報の拡散、プライバシー侵害

4　カスタマーハラスメントへの対応

顧客等関係者からカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた際は、職員が上長等に報告・相談することを奨励しており、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対処します。

さらに、悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士相談など、法的な対応を検討します。