

カスタマーハラスメント対応基本方針

令和7年12月8日
高須輪中土地改良区
理事長 森 正 弘

1. はじめに

当改良区は、土地改良法（昭和24年法律第195号）の趣旨・目的の下、適正な土地改良事業を推進するため、組合員及び関係者（以下「関係者等」といいます。）のニーズに真摯に対応していきます。また、関係者等からお寄せいただくご意見・ご要望は、当改良区の業務の推進において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の関係者等の要求や言動の中には、役職員の人格を否定する暴言、脅迫など、役職員の尊厳を傷つけるものもあります。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、就業環境を悪化させるだけでなく、適正な土地改良事業の推進にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題となります。

安心・安全な就業環境を確保することで、役職員が適切に業務に取り組むことが可能となり、ひいては、関係者等との関係をより良いものとするにつながると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当改良区では、カスタマーハラスメントを「関係者等から役職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、役職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・役職員の人格の否定・差別的な発言
- ・長時間の拘束
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応・謝罪等の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・当改良区や役職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・役職員へのセクシャルハラスメントやその他のハラスメント、つきまとい行為など

3. カスタマーハラスメントへの対応（改良区内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、役職員のケアを優先します。
- 役職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を適宜に行います。
- 必要に応じ、カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（改良区外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当改良区でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切ることがあります。

さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

5. 組合員・関係者の皆さまへのお願い

組合員・関係者の皆様におかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願いいたします。当土地改良区は、今後も引き続き、組合員・関係者の皆さまと良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

以上