

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

宮崎県農業共済組合(以下「当組合」といいます。)は、組合員等の皆様に真摯に対応し、信頼と期待に応え、適正かつ丁寧な業務の遂行に努めます。

一方で、組合員等の皆様からの要求や言動の中には、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職員の就業環境を害する重大な問題です。

当組合は、職員の人権と尊厳を尊重し、安心して働くことのできる就業環境を守るため、組合員等の皆様には誠意をもって対応しつつも、これらの行為に対しては毅然とした態度で臨みます。

また、職員がこれらの行為を受けた場合には、速やかに所属長等へ報告・相談できる体制を整備し、組織として迅速かつ適切に対応します。

1 カスタマーハラスメントの定義

当組合では、労働施策総合推進法及び「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(令和8年厚生労働省告示第51号)に基づき、「組合員、取引の相手方、施設の利用者その他当組合の事業に関係を有する方の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるもの」を、カスタマーハラスメントと定義します。

なお、社会通念上許容される範囲内で行われる正当な苦情、ご意見、ご要望は、カスタマーハラスメントには該当しません。該当するか否かは、要求内容の妥当性に加え、その手段・態様、継続性等を踏まえ、客観的に判断します。

2 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。また、これらの行為のうち、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものが該当します。

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的かつ執拗な言動
- 拘束的な行動(不退去、長時間の電話や拘束、居座り、監禁)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への不当な攻撃や、業務上必要のない個人的な要求
- 当組合や職員の信用を毀損する行為、SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 正当な理由のない金銭の要求や過度な謝罪の要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法について、職員への周知・啓発を行います。

- 職員が所属長等に報告・相談できる体制を整備し、相談内容に応じて組織的に対応します。
- カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、職員を守るため毅然と対応し、必要に応じて、対応の中断、対応方法の限定その他の必要な措置を講じます。
- 被害を受けた職員に対しては、必要な配慮を行うとともに、再発防止に努めます。
- 悪質なカスタマーハラスメントや犯罪行為が認められる場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

令和8年10月
宮崎県農業共済組合