カスタマーハラスメント対応基本方針

令和８年１０月２８日
柏崎土地改良区
理事長　五位野　操

１　はじめに

令和７年６月１１日にカスタマーハラスメントの防止措置を義務付ける、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律が公布されました。

柏崎土地改良区は、全役職員が組合員や関係者の皆さまの負託に応え、安全で安心な農業用水の安定供給を重要な責務と認識し、柏崎刈羽地域の農業の持続発展に努めてまいります。一方で、組合員や関係者の皆さまから常識の範囲を超えた要求や、役職員に対しての暴言や脅迫等、役職員の尊厳を傷つける言動があった場合、真摯に受け止めつつも、毅然とした態度で対応いたします。

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「組合員や関係者の皆さまからの社会通念上相当な範囲を超えた内容や手段、言動により行われる、役職員の尊厳を傷つける行為、又は柏崎土地改良区の業務や組合員の利益を阻害する行為」として定義します。

３　カスタマーハラスメントになり得る行為

以下は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
・威嚇、脅迫
・大声で怒鳴る、暴言や罵声を浴びせる
・人格を否定、侮辱する発言
・長時間にわたる拘束
・土下座など過剰な謝罪の強要
・社会通念上の範囲を超えた対応や謝罪等の強要
・合理性を欠いた過剰、不当な要求
・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
・SNS 等における当改良区、又は役職員の名誉を棄損する投稿
・プライバシーの侵害行為
・セクシャルハラスメント
・無断での録音や撮影

４　カスタマーハラスメントへの対応

（１） 役職員への対応について
・カスタマーハラスメントを受けた場合、役職員のケアを最優先します。
・カスタマーハラスメントに対する対応体制や相談窓口を整備します。
・職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法の教育、研修を行います。

（２） 合理的、理性的な話し合いによる問題解決に努めますが、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。

（３） 悪質であると判断した場合は、警察や弁護士など外部の専門組織に相談し、連携して毅然と対応いたします。

５　組合員の皆さま並びに関係者の皆さまへのお願い

組合員の皆さま並びに関係者の皆さまにおかれましては、本方針につきまして、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

引き続き皆さまと健全で良好な関係を築いていけるよう柏崎土地改良区役職員一同努めてまいります。