カスタマーハラスメント基本方針

公益社団法人福島県畜産振興協会

目的

公益社団法人福島県畜産振興協会は、「畜産経営の安定的向上と良質な畜産物の生産に貢献し、もって安全・ 安心な食料を安定的に供給すること」を目的として、国や県、関係機関と連携し、様々な施策の窓口となって畜産経営等に対する支援を行っています。

一方で、昨今、妥当性を欠く内容の要求や、社会通念上不相当な言動により、企業の業務に支障をきたすいわゆる「カスタマーハラスメント」が社会問題化しています。

カスタマーハラスメントは本協会の業務に従事する者（以下「職員等」）の心身の健康と就業環境を悪化させ、会員・畜産経営者の皆さまへの支援の提供に支障を生じさせるおそれがあります。

このことから、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行うことで職員等を守り、会員・畜産経営者の皆さまへ支援を提供し続けるため、「カスタマーハラスメント基本方針」を策定いたします。

1. 本会におけるカスタマーハラスメントの判断基準

（１）対象となる方

本会をご利用いただくすべての方

（２）判断基準

本会をご利用いただくすべての方の

ア　要求内容に妥当性はあるか

イ　要求内容を実現するための手段・様態が社会通念に照らして適当か

ウ　本会の役割を逸脱したものではないか

エ　言動に、暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的なものが含まれていないか

2. カスタマーハラスメントに該当する行為例

(1)　身体的な攻撃（暴行、傷害）

(2)　精神的な攻撃（脅迫、中傷）

(3)　名誉毀損、侮辱に繋がる言動

(4)　威圧的な言動

(5)　土下座の要求

(6)　継続的な行動、執拗な言動

(7)　拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

(8)　差別的な言動、性的な言動

(9)　社員・従業員個人への攻撃、要求

(10)　正当な理由のない過度な商品交換、金銭補償、謝罪の要求

(11)　インターネット、ＳＮＳでの個人情報の公開、誹謗中傷

上記の行為は例示であり、これらに限るものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの本会の対応

（１）カスタマーハラスメントの発生に備え、職員が相談できる窓口（本会事務局長）を設置します。

（２）カスタマーハラスメントの被害に遭ったと申し出のあった職員のケアを最優先に努めるとともに、当該職員及び当該本会利用者双方からの聞き取り調査を実施し、カスタマーハラスメントに該当するかの判断を行います。

（３）カスタマーハラスメントと認定した場合、本会は、当該本会利用者へのサービス提供を中断することがあります。

（４）カスタマーハラスメントの内容によっては、事件性の有無を判断するため、所轄の警察署への相談や被害届の提出を行うことがあります。

（５）職員が被害に遭い、勤務に堪えない状況が発生した場合には、職員のご家族と十分に協議し、弁護士等と相談したうえで法的な対応を行う場合があります。

4. その他

本方針は、令和 8 年 10 月 1 日に策定し、同日より施行します。