

カスタマーハラスメント対策基本方針

令和7年 10 月 24 日設定

東和土地改良区 理事長 大橋政美

1. はじめに

令和7年6月 11 日に労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の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(令和7年法律第 63 号)が公布されました。本改正により、カスタマーハラスメントの防止措置が事業主の義務となりました。

東和土地改良区は、全役職員が組合員・関係者の皆さまからの負託に応え、安全・安心で良質な水を安定的に供給することを重要な責務と認識し、持続的な農業の発展に寄与することに努めてまいります。一方で、組合員・関係者の皆さまから、常識の範囲を超えた要求や、役職員に対して人格の否定、暴力、セクシュアルハラスメント等の尊厳を傷つける言動があった場合、真摯に対応しつつも、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

組合員・関係者の皆さまからの行為・言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた内容や手段・態様で行われるものであり、役職員の就業環境が害されるものとしています。

3. 対象となる行為

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) 組合員・関係者による暴力・暴言

- 暴言や暴力
- 威嚇・威迫・脅迫
- 人格を否定する発言
- 個人を侮辱する発言

(2) 組合員・関係者による過剰または不合理な要求

- 土地改良区の業務に相当していない内容の要求
- 社会通念上受け入れられない要求
- 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- 合理的理由のない謝罪の要求
 - 当土地改良区職員に関する解雇等の処罰の要求
- (3) 組合員・関係者によるその他ハラスメント行為
- プライバシーの侵害行為
 - セクシュアルハラスメント行為
 - その他各種のハラスメント行為
- (4) 組合員・関係者によるその他迷惑行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
 - 録音・録画映像の無断活用

4. カスタマーハラスメントに対する対応

(1) 当土地改良区においては、役職員が健全な職場環境の下、職務に専念できるよう、役職員への教育・研修の実施、職員のための相談窓口を設置・構築いたします。

(2) 組合員・関係者の皆さまによる行為について、当土地改良区がハラスメントにあたりと判断した場合、接触をお断りさせていただくことがあります。

なお、悪質なケースについては、警察・弁護士等に相談のうえ、必要な措置を講じ、対応いたします。

5. 組合員・関係者の皆さまへのお願い

組合員・関係者の皆さまにおかれましては、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