令和８年８月 17 日

カスタマーハラスメント対応基本方針

愛知用水土地改良区
理事長　竹内　啓二

１．はじめに

令和７年６月 11 日、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（通称、改正労働施策総合推進法）が公布されました。

愛知用水土地改良区は、全役職員が組合員・関係者の皆様からの負託に応え、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、持続可能な農業の発展に寄与することに努めてまいります。また、組合員・関係者の皆様からいただくご意見に対しては、業務の改善及びサービスの向上につながる貴重な機会であると考えており、適切な組合員・関係者対応の実現を目指しております。

一方で、一部の組合員・関係者から、心無い誹謗中傷や人格否定、過度な要求、暴力、セクシャルハラスメント等の役職員の尊厳を傷つける言動(カスタマーハラスメント)があった場合には、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・関係者から役職員に対する言動のうち、役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であり、かつ、職員の就業環境を害するものを指す。

３．カスタマーハラスメントになり得る行為

以下のような行為・言動は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。
なお、下記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

〈例示〉※愛知県の条例、ガイドラインに準ずる

- 合理性を欠く不当又は過剰な要求
- 暴力行為
- 暴言、侮辱、土下座の要求
- 威嚇、脅迫
- 頻繁なクレーム、当初の話からのすりかえ、揚げ足取り
- 長時間の拘束(電話も含む)、居座り
- わいせつな言動、つきまとい等のストーカー行為
- 個人への攻撃、嫌がらせ(誹謗中傷、無許可撮影、個人情報を SNS 等へ無断投稿)

４．カスタマーハラスメントに対する対応方針

（１）土地改良区の本旨に従い、合理的な解決に向けて、組合員・関係者とは理性的に話し合うことで、よりよい関係の構築に努めます。

（２）当土地改良区は、カスタマーハラスメントは認めません。組合員・関係者の行為や言動等について、当土地改良区がカスタマーハラスメントに当たると判断した場合は、対応を打ち切り、事後の接触をお断りします。

（３）当土地改良区が、悪質と判断した場合は、警察や外部の専門家（弁護士等）に相談・連携し、適切に対処します。

（４）組織内対応について

①カスタマーハラスメントから役職員を守るため、カスタマーハラスメント発生時の相談体制、対応体制を整備します。

②カスタマーハラスメントに関する対応マニュアルを定め、職員に必要な教育・研修を実施します。

③カスタマーハラスメントを受けた役職員の保護、メンタルケアを優先します。

④自らが組合員や関係者、取引先、関係機関等に対して、カスタマーハラスメントを行うことがないよう、役職員に対する啓発を行います。

５．組合員・関係者の皆様へのお願い

組合員・関係者の皆様におかれましては、この方針について、ご理解・ご協力をお願いします。当土地改良区は、引き続き、皆様との信頼関係の構築、良好で健全な関係構築に取り組んでまいります。