

カスタマーハラスメントに関する基本方針

1. 目 的

一般財団法人残留農薬研究所(以下「研究所」という。)は、すべての職員が安心して働くことができる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに関する基本方針を定める。

2. 基本方針

- ①研究所は、顧客、取引先その他関係者から寄せられる意見、要望及び苦情について真摯に受け止め、業務の改善及び品質の向上に努める。
- ②一方で、これらの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格若しくは尊厳を侵害し又は職員の就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして取り扱う。
- ③研究所は、カスタマーハラスメントを容認せず、職員を守ることを最優先として、組織として毅然と対応する。

【カスタマーハラスメントの例】

- 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- 脅迫、威圧、暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 長時間の電話、居座り、執拗な面談要求
- 同一内容の問い合わせや要求の繰り返し
- 不当な謝罪要求
- 職員個人への誹謗中傷
- SNS 等への悪質な投稿
- 職員の個人情報に関する不当な要求
- 契約内容や業務範囲を超える過度な要求
- 不当な金銭補償の要求
- その他職員の就業環境を害する言動

3. 相談窓口

- ①カスタマーハラスメントに関する相談及び報告の窓口を各部に設置し、これを統括する責任者を総務部長とする。

4. 管理職の責務

- ①管理職は、カスタマーハラスメントが疑われる事案を把握した場合は、速やかに事実確認を行い、及び必要な対応をするとともに、職員の保護及び再発防止に努めなければならない。

5. 研究所の対応

- ①研究所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、職員を一人に対応させず、組織として対応する。
- ②研究所は、相談者及び関係者のプライバシーに十分配慮し、相談内容に関する秘密を適切に管理する。
- ③必要に応じて、管理職による対応への切替え、対応窓口の一本化、電話対応又は面談の終了、文書対応への切替え、警告、面会制限、立入制限、取引停止、弁護士その他外部専門家への相談、警察への通報、法的措置その他必要な措置を講じる。

6. 職員への支援

- ①研究所は、カスタマーハラスメントに関する相談を受け付け、相談者及び被害を受けた職員に対して必要な支援を行う。
- ②相談又は報告を行ったことを理由として、不利益な取扱いを行わない。

以上