独立行政法人酒類総合研究所におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

令和８年 10 月 30 日
令８訓令ｅ第 19 号

１　基本的な考え方

独立行政法人酒類総合研究所（以下「研究所」という。）は、酒税の適正かつ公平な賦課の実現及び酒類業の健全な発達を図るとともに、酒類に対する国民の認識を高めることを目的とする研究機関として、技術相談や人材育成、施設・設備の共用等のサービスを提供しています。

関係者等（利用者、連携先、取引先、来訪者その他研究所の業務に関係する方々）からのご意見・ご要望は業務改善に資するものであり、研究所はこれに丁寧かつ真摯に対応し、信頼関係の構築に努めています。

一方で、研究所の職員等に対する暴言や脅迫などの社会通念を逸脱した言動や不当な要求は、職員等の人格及び尊厳を傷つけるとともに、職場環境を損ない、業務遂行に支障をきたすため、研究所はこれらに対し組織として毅然と対応します。

２　定義

研究所は、カスタマーハラスメントを、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著しい迷惑行為であって職員等の就業環境を害するものと定義します。

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。

- 暴力行為、暴言、誹謗中傷、脅迫等の威圧的な言動
- 執拗な電話やメール等による過剰な頻度の問合せ
- 職員等の人格の否定・差別的な言動、性的な言動
- 研究所や職員等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
- 不合理又は過剰なサービスの提供の要求

３　基本対応方針

正当な意見には誠実に対応する一方、カスタマーハラスメントと判断される場合は組織として毅然と対応します。不当な要求と判断される場合には対応の中断・拒否を行い、職員等の安全確保を最優先とします。さらに、悪質なケースについては、警察や弁護士等の外部の専門家と連携の上、法的対応を検討し、厳正に対処します。

４　研究所における対応姿勢

カスタマーハラスメントへの対応体制を整備し、職員等が安心して働ける環境を提供します。

カスタマーハラスメントに関し、職員等への周知・啓発を実施します。