

## カスタマーハラスメント対応方針

### 1. はじめに

国立研究開発法人日本原子力研究開発機構（以下「原子力機構」という。）は、「原子力科学技術を通じて、人類社会の福祉と繁栄に貢献する」ことをミッションに掲げ、取引先、施設利用者、委託先、共同研究機関、地域の方々その他原子力機構の業務に関係する皆様（以下「関係者の皆様」という。）からのご協力をいただきつつ、研究開発を進めております。

一方、国民の期待に応える高い成果を創出していくためには、全ての職員等が安全かつ安心して働くことができる環境を確保することが必要不可欠です。一部の方々による社会通念上許容できない行為があった場合には、職員等の尊厳や人格が傷つけられ、安全かつ安心な就業環境が損なわれることから、このような行為から職員等を守り、健全な就業環境を確保するため、カスタマーハラスメント対応方針を策定します。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

原子力機構では、関係者の皆様からの言動であって、職員等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により、職員等の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。なお、正当なご意見、ご要望、苦情、学術的・科学的な議論又は批判、法令に基づく権利行使又は合理的配慮を求める申出自体は、カスタマーハラスメントに該当するものではありません。

以下はカスタマーハラスメントに該当し得る行為の例です。実際の判断に当たっては、言動の内容、手段・態様、頻度、継続性、経緯その他の事情を総合的に考慮します。なお、以下の例に限定されるものではありません。

#### ①威圧的、攻撃的な言動

- ・威嚇、怒号、脅迫的な言動
- ・人格否定、名誉を毀損する言動
- ・執拗な苦情や不当な非難

#### ②不合理又は過剰な要求

- ・法令、規程又は契約内容を超える不合理な要求
- ・合理的な理由のない謝罪の強要
- ・特別な便宜供与の要求

- ・ 研究内容や審査結果等への不当な介入要求

③拘束的な行為

- ・ 長時間又は執拗な電話、面会、メールその他の連絡
- ・ 同一内容の要求を執拗に繰り返す行為

④暴力、脅迫その他の危険な行為

- ・ 暴行、傷害、器物破損
- ・ 危険物の持込み又は危害を加えることをほのめかす言動

⑤その他

- ・ 差別的、侮辱的その他人格又は尊厳を傷つける言動
- ・ SNS、インターネットその他の媒体を利用した誹謗中傷、虚偽情報の流布、職員等の個人情報の公開その他の権利利益を侵害する行為
- ・ 職員等へのつきまとい行為
- ・ 個人情報の開示要求や私的な接触の強要

### 3. カスタマーハラスメントへの対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為と判断した場合は、職員等の安全を確保し、行為の中止の要請、対応の中止若しくは制限、施設への立入りの制限、取引若しくは契約関係の見直しその他行為の内容及び程度に応じて必要な措置を講じます。

また、悪質な行為又は犯罪に該当する可能性のある行為については、必要に応じて警察その他関係機関への通報若しくは相談、弁護士への相談、法的措置その他必要な対応を含めて厳正に対処します。

### 4. 皆様へのお願い

原子力機構は、国立研究開発法人として、公正性、中立性及び透明性を確保しながら研究開発活動を進めております。皆様から寄せられる正当なご意見、ご要望、学術的・科学的な議論や批判については真摯に受け止め、その内容を踏まえて必要な対応を行います。ただし、職員等の人格や尊厳を傷つけ、その就業環境を害する行為に対しては、組織として本方針に基づき毅然と対応いたします。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

以 上