

カスタマーハラスメント対応基本方針

はじめに

当社は、「循環型社会を水と資源で支え、故郷の『きれい』を守り続ける」ことを使命と考え、住民の皆様が安心して暮らせる環境づくりに貢献しております。今後も誠実かつ公正なサービスの提供に努めてまいります。

質の高いサービスを継続するためには、従業員の人権が守られ、心身ともに安全に働ける環境が不可欠です。当社は、従業員の安全を確保し、地域社会に安定したインフラサービスを提供し続けるため、本基本方針を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）とは、顧客又は取引先等からの要求・言動のうち、その妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当でないものであり、従業員の就業環境が害されるものをいいます。

2. 対象となる行為

次の行為をカスハラと判断いたします。なお、これらは例示であり、類似する行為及び法律上カスハラに該当するすべての行為を含みます。

1. 身体的・精神的な攻撃

- 殴打、足蹴り、物の投げつけ等の暴力的行為。
- 大声での恫喝、罵声、侮辱、人格を否定するような発言。
- セクシュアル・ハラスメントに該当する言動。

2. 威圧的、脅迫的な言動

- 恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等。
- 「SNS やマスコミにさらす」「行政に通報する」等の脅し。
- 反社会的勢力との関係をほのめかす言動。

3. プライバシーの侵害等

- 従業員のプライバシーを侵害する行為。
- 従業員を無断で撮影、録画し、又は録音する行為。
- 従業員の個人情報を不当に入手しようとする行為。
- つきまとい、待ち伏せ。

4. 継続的、執拗、拘束的な言動

- 合理的理由のない長時間の電話、面談、または繰り返しの連絡。
- 当社の本社・営業所や作業現場からの不退去、居座り。
- 何度も同じ説明を繰り返させる行為。

5. 正当な理由のない要求

- 契約外の無償サービスの要求、過度な値引き要求。

- 社会的ルールを逸脱した謝罪の要求。
 - 業務時間外や深夜・早朝の対応の強要。
 - 法定検査や法令遵守に基づく業務（適正な廃棄物処理の判断等）に対し、不当な圧力をかける行為。
6. SNS・インターネット上の誹謗中傷
- 従業員個人に関する好ましくない内容の投稿や加担。
 - 当社や従業員に対する事実無根の批判や信用を毀損させる内容の拡散。

3. カスタマーハラスメントへの対応方針

当社は、カスハラから従業員を守るため、次の通り組織として対応します。

1. 毅然とした対応と中止の判断

カスハラに該当する言動があると判断した場合、ただちに業務を一時中断し、改善を求めます。改善が見られない場合は、状況に応じて必要な措置をとります。

2. 証拠の記録

適切な対応を行うため、必要に応じて通話の録音や面談の録画、状況の記録を実施いたします。

3. 外部連携

悪質性が高い、または犯罪の疑いがある（暴行、脅迫、業務妨害等）と判断した場合は、警察及び顧問弁護士等の外部機関と連携し、厳正に対処いたします。

4. 従業員への配慮

1. 合理的配慮の範囲

当社は従業員の安全を最優先とし、不当な要求に対して、従業員個人に解決を強要することはありません。

2. 相談窓口の設置

従業員が被害に遭った場合、速やかに報告できる相談体制を整備し、被害を受けた従業員のメンタルケア等に努めます。

3. 自治体との連携

地方公共団体からの委託業務においてカスハラが発生した際は、委託元である自治体に対しても報告・共有を行い、適切な解決を図ります。

制定 令和8年 7月 10日
株式会社立花商事