

カスタマーハラスメントへの対応について

お客様やお取引様のご意見・ご要望には誠実に対応します。

一方、社会通念上相当性を欠く言動には、職員を守るため組織として対応します。

1. 基本的な考え方

一般財団法人関西環境管理技術センター（以下「センター」という）では、顧客、取引先、施設利用者その他センターの事業に関係を有する皆様（以下「顧客等」という）に安心してサービスをご利用いただけるよう、ご意見やご要望を真摯に受け止め、業務改善及びサービス向上に活かすとともに、センターの職員（以下「職員」という）一人ひとりが誠実かつ丁寧な対応に努めています。

一方で、暴言や威圧的な言動、長時間にわたる拘束、過度な要求等、職員の人格や尊厳を傷つける行為は、職員の心身に大きな負担を与えるだけでなく、円滑な業務運営や他の顧客等へのサービス提供にも支障を及ぼす可能性があります。

センターでは、職員が安心して働ける職場環境を整備し、サービスを維持・向上していくため、このような社会通念上相当性を欠く要求や職員に対するハラスメント行為に対しては、組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

センターでは、職員に対して行われる言動のうち、次の要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

1. 顧客等によるセンターまたは職員に対する言動であること。
2. 当該言動の内容又は要求の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであること。
3. 当該言動により、職員の就業環境が害されること。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 大声による威嚇、暴言、侮辱又は人格を否定する発言
- 差別的な言動、職員個人への誹謗中傷又はプライバシーの侵害
- 暴力行為、危険行為又は脅迫行為
- 長時間にわたる拘束、居座り又は執拗な要求
- 同一内容を繰り返す不当なクレーム
- 土下座等の過度な謝罪、処分又は特別扱いの要求
- 契約・制度・業務範囲を超える不当又は実現困難な要求
- SNS その他インターネット上での誹謗中傷又は職員情報の公開

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、センターまたは職員は対応を中止又は終了し、以後の対応をお断りすることがあります。

また、状況に応じて、職員複数人での対応、センター管理部門への引継ぎ、対応状況の記録や録音等を行うことがあります。

なお、悪質なカスタマーハラスメントについては、警察への通報や社会保険労務士、弁護士その他の外部専門家への相談のうえ法的措置を検討するなど、厳正に対処します。

皆様へのお願い

センターは、顧客等と職員が互いに尊重し合い、安心してサービスを利用し、提供できる環境づくりを進めてまいります。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。