

カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益社団法人長野県浄化槽協会

はじめに

当協会は、浄化槽の適正管理に関連する業務を通じ、公衆衛生の向上と水質保全を目指し取り組んでいます。今後も、職員一人ひとりが法令等を遵守するとともに、誠実・公正に業務を行い、質の高いサービスの提供に努めてまいります。

一方で、質の高いサービスを提供するためには、職員の人権が守られ、心身共に健康で安心して働ける環境を整えることも大切であると考えております。このような考えのもと、残念ながら一部の方による当協会や職員に対する悪質なクレームや言動が発生している実情も踏まえ、本基本方針を策定することといたしました。

1 カスタマーハラスメントの定義

当協会が業務を行う上で関係する浄化槽管理者、浄化槽施行業者、保守点検業者、清掃業者及び取引先企業等（以下「顧客等」といいます。）からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員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いたします。

2 カスタマーハラスメントの具体的な行為

当協会が考えるカスタマーハラスメントに該当する行為は以下のとおりです。ただし、これらはいくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 身体的、精神的な攻撃

- ・腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為
- ・セクシャルハラスメントに該当する言動
- ・侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定に繋がる行為

(2) 威圧的、脅迫的な言動

- ・恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動
- ・マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

(3) プライバシーの侵害や名誉毀損にあたる言動

- ・職員のプライバシーを侵害する行為
- ・職員を無断で撮影、録画、録音する行為
- ・SNS 等への当協会や職員の信用を棄損させる内容の投稿

(4) 継続的、執拗な言動

- ・要求の過度な繰り返しや度重なる電話やメール等での連絡
- ・何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

(5) 拘束的な言動

- ・ 電話や対面での長時間の拘束
- ・ 当協会事務所からの不退去や不当な居座り

(6) 正当な理由のない要求

- ・ 正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求
- ・ 正当な理由のない謝罪の要求
- ・ 正当な理由なく顧客等の自宅や事務所等への訪問や業務時間外の応対を求める行為
- ・ 検査実施時期や法定検査手数料に関し不当な圧力をかける行為

(7) その他の不適切な言動

- ・ 職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

3 カスタマーハラスメントへの対応

当協会は、今後も顧客等のご要望にお応えし、顧客等との信頼関係を築き上げることを目指します。

しかしながら、顧客等からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則り、組織として毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

(1) 協会内対応

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置するとともに、カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築しています。
- ・ 警察、顧問弁護士等と連携し、より適切な対応を行います。

(2) 協会外対応

- ・ 合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行います。
- ・ カスタマーハラスメントと当協会において判断した際は、対応を打ち切らせていただく場合があります。
- ・ さらに悪質と判断した場合は、警察、顧問弁護士等に連絡の上適切に対処いたします。