一般財団法人静岡市環境公社におけるカスタマーハラスメント対策に関する基本方針

一般財団法人静岡市環境公社（以下「当公社」といいます。）は、すべての職員が安全で安心して働くことのできる職場環境を確保することが、職員の人権と尊厳を守るとともに、持続的な事業運営と質の高いサービスの提供を実現するうえで極めて重要であると考えています。

当公社は、お客様から寄せられるご意見やご要望に対し、誠実かつ適切に対応することを基本としています。一方で、社会的な問題となっているカスタマーハラスメントは、職員の心身の健康を損なうだけでなく、職場環境や業務の円滑な遂行にも重大な影響を及ぼすものです。

このため、当公社は、職員をカスタマーハラスメントから守り、すべてのお客様と職員が互いに尊重される良好な関係を構築することを目的として、「カスタマーハラスメント対策に関する基本方針」を定め、組織全体でその防止と適切な対応に取り組みます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当公社では、厚生労働省が示す考え方に基づき、お客様等からの苦情・言動のうち、要求の内容に妥当性が認められないもの、または要求の内容に妥当性が認められる場合であっても、その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り、それによって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します。

なお、苦情やご意見、ご要望そのものをカスタマーハラスメントとみなすものではありません。カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、要求の内容、当公社の責任の範囲、言動の態様、経緯、頻度、継続時間等を踏まえ、個別の状況に応じて総合的に判断します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

当公社では、以下のような行為をカスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為として想定しています。これらは例示であり、記載した行為に限られるものではありません。

（1）身体的な攻撃

- 暴行、傷害等の身体的な危害を加える行為
- 物を投げつける、物を壊すなど、職員や周囲の人に危険を及ぼす行為

（2）精神的な攻撃

・ 脅迫、侮辱、人格を否定する発言、暴言等
・ 職員に対する威圧的な言動や、恐怖心を与える行為
・ 合理的な理由のない謝罪の強要や、土下座等の過度な謝罪の要求

（3）過度な要求や不当な要求

・ 当公社の責任や業務の範囲を超えるサービス、対応等の要求
・ 法的な根拠や合理的な理由のない金銭補償、特別扱い等の要求
・ 正当な理由のない職員の処分、解雇等を求める行為
・ 制度や規則上、対応できない事項について、執拗に対応を求める行為

（4）継続的・執拗な言動

・ 長時間にわたり職員を拘束し、業務に支障を及ぼす行為
・ 同じ要求や苦情を執拗に繰り返す行為
・ 電話、来訪、電子メール等により、社会通念上不相当な頻度で連絡を繰り返す行為

（5）職員のプライバシー侵害等

・ 職員の氏名、住所、連絡先等の個人情報を不当に詮索する行為
・ 職員の写真や動画等を、本人の同意なく不当に撮影・公開する行為
・ SNS やインターネット上で職員の個人情報を公開したり、誹謗中傷したりする行為

（6）拘束や業務妨害

・ 職員を不当に長時間拘束する行為
・ 当公社の施設や事業所への不当な居座り、立入り、退去要求への不服従等により、業務を妨害する行為
・ 大声を上げる、威圧的な態度をとるなど、他のお客様や職員の安全・安心を損なう行為

（7）性的な言動

・ 職員に対するわいせつな発言、性的な質問、不必要な身体接触等
・ その他、職員に不快感や精神的苦痛を与える性的な言動

3. カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

当公社は、カスタマーハラスメントに対し、職員個人に対応を委ねることなく、組織全体で以下のとおり対応します。

（1）職員の安全と尊厳の確保

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員の安全と心身の健康を最優先に考

え、毅然とした態度で対応します。職員に不当な要求を受け入れさせたり、過度な我慢を求めたりすることはありません。

（2）組織的な対応の徹底

事実関係を確認したうえで、必要に応じて複数の職員で対応するなど、組織として適切に対処します。悪質な行為や、職員の安全確保・業務継続に支障を及ぼす行為については、対応の中止や打切りを含め、状況に応じた措置を講じます。

（3）警察等との連携

暴行、脅迫、業務妨害等の犯罪行為が疑われる場合や、当公社のみでの対応が困難な場合には、警察等の外部機関と連携し、必要に応じて法的措置を含む厳正な対応を行います。

（4）被害を受けた職員への支援

カスタマーハラスメントの被害を受けた職員の心身のケアを重視し、安心して業務に従事できるよう、相談対応、心理的な支援、業務上の配慮等、必要な支援を行います。

4. 職員への対応・支援体制

当公社は、カスタマーハラスメントの防止と被害の軽減に向け、以下の体制を整備します。

（1）相談・報告体制の整備

職員がカスタマーハラスメントに関する問題を一人で抱え込むことのないよう、相談・報告窓口を設け、安心して相談できる体制を整備します。また、相談した職員のプライバシーに配慮し、相談や報告を理由とする不利益な取扱いを防止します。

（2）被害を受けた職員へのケア

被害を受けた職員の心身の状態に配慮し、必要に応じて上司との面談、業務分担の見直し、勤務上の配慮等を行います。また、再発防止に向けた対応を行います。

（3）再発防止の取組

発生した事案について必要な範囲で情報を共有し、対応状況を検証するとともに、対応方法の改善や職員への周知等を通じて、同様の事案の防止に努めます。

5. お客様へのお願い

日頃より当公社の事業・サービスをご利用いただいている皆様に、心より感謝申し上げます。

当公社は、お客様から寄せられるご意見、ご要望、お問い合わせ等を真摯に受け止め、適切かつ誠実な対応に努めてまいります。

一方で、社会通念上不相当な言動等により、職員の尊厳や安全が脅かされる場合には、本基本方針に基づき、組織として毅然と対応いたします。悪質なカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応の中止・打切り、施設への立入り制限、サービスの提供や取引の停止等の措置を講じることがあります。また、行為の内容によっては、警察への通報や法的措置等を講じる場合があります。

なお、これらの措置については、事案の内容や状況を踏まえ、関係法令等に従い適切に判断します。

当公社は、今後もお客様のご理解とご協力をいただきながら、お客様と職員の双方が互いに尊重される良好な関係を築き、安心してご利用いただけるサービスの提供と、職員が安全で安心して働ける職場環境の確保に取り組んでまいります。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

令和８年11月１日

一般財団法人静岡市環境公社
理事長　田嶋　太