

公益財団法人エコサイクル高知 「カスタマーハラスメント対応基本方針」

令和8年10月1日

公益財団法人エコサイクル高知（以下、「当財団」といいます）では、お客様や関係者等からお寄せいただくご意見・ご要望は、サービスの改善・品質向上につながるものであり、丁寧かつ真摯に対応することが大切であると考えています。

一方で、従業員への暴言や威圧的な言動、過度な要求などのカスタマーハラスメントは、従業員の尊厳を傷つけるのみならず、心身の健康や職場環境の悪化をもたらすおそれがあり、安全・安心なサービスの提供にも影響を及ぼしかねない重大な問題です。

カスタマーハラスメントから従業員を守るとともに、当財団が産業廃棄物処理業という社会的責任のあるサービスを提供し続けるため、従業員に対するカスタマーハラスメントには組織として毅然と対応します。

また、従業員がカスタマーハラスメントの行為者となることがないように、従業員一人ひとりが自身の言動に注意を払うよう意識の向上を促し、カスタマーハラスメントの発生を未然に防止するよう取り組んでいきます。

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とは、産業廃棄物処理業務、契約、問合せ対応など当財団業務に関するやり取りの中で、社会通念を逸脱した不当な言動により、当財団従業員の人格や尊厳を傷つける行為をいいます。

具体的には、以下のような行為を指します。

- ・ 暴言・恫喝・威圧的な態度
- ・ 侮辱、中傷、人格を否定する発言
- ・ 長時間にわたる執拗なクレームや同内容の繰り返し要求
- ・ 社会通念上過剰なサービスや対応の要求
- ・ 不合理な謝罪や対応の強要
- ・ 身体的な接触や危害の示唆
- ・ 差別的発言、名誉毀損、インターネットやSNS等での誹謗中傷

2 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と見受けられる言動に対しては、まず従業員を保護し、安全を最優先に行動します。
- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当財団でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。