

岩手沿岸南部広域環境組合

カスタマーハラスメント発生時対応フロー

令和 8 年 1 0 月 1 日運用開始

【基本原則】

- 1 正当な苦情・要望

↓

内容を確認し、誠実に対応

- 2 社会通念上許容される範囲を超える言動

↓

職員一人で抱え込まず、組織で対応

※ カスタマーハラスメントに該当するかどうかを、担当職員が一人で最終判断する必要はありません。

【STEP 1 通常対応】

- 1 相手方の話を聞く
- 2 事実関係と要求内容を確認する
- 3 対応できること・できないことを明確に説明する
- 4 廃棄物の受入基準等については、根拠や理由を説明する
- 5 職員側の説明不足、対応上の問題又は事実誤認がないか確認する。

↓

【STEP 2 注意・警告】

- 1 次のような言動があった場合は、2により注意及び警告を冷静に行う。
 - (1) 大声、暴言、侮辱
 - (2) 威圧的な言動
 - (3) 同じ要求の執拗な繰返し
 - (4) 長時間の拘束

(5) 職員個人への攻撃

(6) 制度やルール上対応できない要求の強要

2 職員の対応例

「ご事情は承りましたが、大声での発言はお控えください。」

「必要な説明はさせていただいております。同じ要求を繰り返されても、対応を変更することはできません。」

「そのような言動が続く場合は、これ以上対応することができません。」

↓

【STEP 3 上司へ引継ぎ】

1 改善しない場合、又は職員が「一人で対応するのは難しい」と感じた場合は次の例により直ちに上司へ報告する。

(1) 対応順の例

組合職員：担当者 → 係長・主幹 → 次長 → 事務局長

委託先の従業員：自社の現場責任者又は相談窓口 → 組合の係長・主幹 → 次長 → 事務局長

※ 緊急時は順番を待たず退避・110番通報し、組合及び委託先へ連絡する。

※ 緊急性・重大性が高い場合は、この順序によらず直ちに事務局長まで報告する。

(2) 対応内容

ア 原則として複数人で対応

イ 対応者を交代

ウ 発言・行動・要求内容を記録

エ 必要に応じて録音等により記録を確保

オ 必要に応じて防犯カメラ映像等を保存

↓

【STEP 4 最終警告・対応終了】

1 組合としての最終警告、対応終了及び退去要求は、組合の管理監督者が判断し、伝える。委託先の従業員は無理に対応を続けず、組合へ引き継ぐ。

「当組合として必要な説明は終了しています。」

「これ以上同様の言動を続けられる場合は、対応を終了します。」

2 必要な説明をしたうえで、改善しない場合

「これ以上の対応はいたしません。本日の対応は終了します。」

(1) 対面の場合 → 退去を求める

(2) 電話の場合 → 通話終了を告げて電話を切る

※相手方と無理に言い争わない。

↓

【STEP 5 危険・悪質な場合】

1 次の場合は職員の安全確保を最優先する。

(1) 暴行

(2) 物を投げる行為

(3) 脅迫

(4) 設備等の破損

(5) 退去要求に応じない

(6) 職員につきまとう行為

(7) 職員又は他の利用者に危害を加えるおそれがある行為

(8) その他、犯罪に該当する可能性がある行為

2 上記のいずれかの場合は次の例により対応する。

安全な場所へ退避＋事務局長等へ報告＋必要に応じ 110 番通報

【対応後】

1 組合と委託先で必要な範囲の事実と記録を共有

2 組合の事案記録票を作成し、委託先は自社の記録を作成

3 それぞれの雇用主が従事者の心身の状態を確認

4 今後の現場対応を双方で共有

5 必要に応じて警察、弁護士その他関係機関へ相談

6 録音・防犯カメラ映像等を保存し、保存担当を明確にする

7 再発防止策を検討

【職員が覚えておくこと】

- 1 「自分で何とかしなければ」と考えない。
- 2 カスタマーハラスメントに該当するかどうかを、その場で一人で判断する必要はない。
- 3 「一人で対応するのは難しい」と感じたら、上司へ引き継ぐ。
- 4 相手方の地位、立場、所属等にかかわらず、必要な対応を行う。
- 5 身の危険を感じた場合は、対応よりも安全確保を優先する。

受付番号 _____

午前・午後 時 分頃 ～ 時 分頃

☐ その他 ()

☐ その他 ()

5

4 対応した従事者

最初に対応した者：

所属： ☐ 組合 ☐ 委託先（事業者名： ）

途中から対応した者：

所属： ☐ 組合 ☐ 委託先（事業者名： ）

委託先の現場責任者：

組合の連絡先担当者：

被害を受けた者：

所属： ☐ 組合 ☐ 委託先（事業者名： ）

5 相手方の要求内容

6 具体的な言動

- ☐ 大声
- ☐ 暴言・侮辱
- ☐ 威圧的言動
- ☐ 脅迫
- ☐ 同一要求の繰返し
- ☐ 長時間の拘束
- ☐ 居座り・不退去
- ☐ 職員個人への攻撃
- ☐ 職員へのつきまとい
- ☐ 暴行
- ☐ 物を投げる行為
- ☐ 設備等の破損
- ☐ SNS 等への投稿
- ☐ SNS 等への投稿をほのめかす行為
- ☐ その他

具体的な発言・行為

「

」

「
」
その他

※ 可能な限り、評価や感想ではなく、実際の発言・行動を具体的に記録する。

7 職員が行った説明

8 職員側の対応状況

- ☐ 必要な説明を行った
- ☐ 説明不足があった可能性あり
- ☐ 対応方法に問題があった可能性あり
- ☐ 事実関係の確認が必要
- ☐ 特に問題なし

9 注意・警告

- ☐ 注意した
 - ☐ 警告した
 - ☐ 対応終了を告げた
 - ☐ 退去を求めた
 - ☐ 行っていない
- 具体的な内容：

10 相手方の反応

11 対応結果

- ☐ 通常対応で終了

- ☐ 上司へ引継ぎ
- ☐ 対応打ち切り
- ☐ 電話対応終了
- ☐ 退去
- ☐ 退去要求に応じなかった
- ☐ 警察へ相談
- ☐ 110 番通報
- ☐ 弁護士等へ相談
- ☐ その他 ()
- ☐ 組合への連絡 ☐ 済 ☐ 未
- ☐ 委託先への連絡 ☐ 済 ☐ 未

12 記録等

- ☐ 防犯カメラ映像あり
- ☐ 録音あり
- ☐ 写真あり
- ☐ メール等あり
- ☐ SNS 等の記録あり
- ☐ 目撃者あり
- ☐ その他 ()

保存の状況（組合と委託先で保存担当、共有範囲を確認）

保存場所：

保存期間：

保存担当：☐ 組合 ☐ 委託先 ()

13 従事者への影響・支援

- ☐ 特になし
- ☐ 強い不安・恐怖を感じた
- ☐ 一時的に業務継続が困難となった
- ☐ 身体的被害あり
- ☐ その他 ()

状況及び組合・委託先が行った支援：

14 カスタマーハラスメント該当性

※ 組合としての施設対応について事務局長が記載する。委託先の雇用管理上の判断は委託先が行う。

- ☐ 該当
- ☐ 該当する可能性あり
- ☐ 該当しない
- ☐ 判断保留

判断理由：

15 関係する法令・条例・規則・規程等

名称：

条項：

対応の根拠：

16 今後の対応方針

- ☐ 通常対応
- ☐ 次回来場時は複数職員で対応
- ☐ 管理職対応
- ☐ 電話等は管理職へ引継ぎ
- ☐ 警察へ相談
- ☐ 法律相談を検討
- ☐ 施設利用等の取扱いを検討
- ☐ その他（ ）

対応方針：

17 再発防止策

- ☐ 職員への周知
- ☐ 対応方法の見直し
- ☐ 施設運営上の改善
- ☐ 利用者への周知
- ☐ 職員研修

☐ 施設利用ルール等の見直し

☐ その他 ()

内容：

18 管理職等確認

係長等	確認日	年	月	日
主幹	確認日	年	月	日
次長	確認日	年	月	日
事務局長	確認日	年	月	日
委託先現場責任者（該当時）	確認日	年	月	日
組合への連絡日時：	年	月	日	時 分
委託先への連絡日時：	年	月	日	時 分