

岩手沿岸南部広域環境組合カスタマーハラスメント対応方針

令和 8 年 9 月 3 0 日 制定

令和 8 年 1 0 月 1 日 施行

1 基本方針

岩手沿岸南部広域環境組合（以下「当組合」という。）は、住民及び事業者の皆様から寄せられるご意見、ご要望及び苦情を、施設運営及びサービスの改善につながる大切なものとして受け止め、誠実かつ適切な対応に努めます。

一方で、組合職員及び当センターで業務に従事する委託先の従業員（以下「従事者」という。）に対する暴言、威圧的な言動、過度な要求、長時間の拘束その他社会通念上許容される範囲を超えた言動は、従事者の尊厳を傷つけ、安全で良好な就業環境を損なうだけでなく、他の利用者へのサービス提供や施設の適正な運営にも影響を及ぼすものです。

当組合は、従事者が安心して業務に従事できる環境を確保するため、委託先の事業者と連携し、カスタマーハラスメントに組織として対応します。

2 カスタマーハラスメントの考え方

(1) 当組合では、次の 3 つの要素をすべて満たすものを、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

ア 施設利用者、廃棄物搬入者、取引先、委託事業者その他当組合の事業に関係する者（以下「利用者等」という。）の言動であること。

イ その言動が、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであること。

ウ その言動により、従事者の就業環境が害されること。

(2) 具体的な該当性については、言動の内容、程度、回数、継続性、業務への影響その他の事情を総合的に考慮し、組織として判断します。

- (3) 正当なご意見、ご要望及び苦情については、カスタマーハラスメントとして取り扱うものではなく、これまでと同様、誠実かつ適切に対応します。
- (4) 利用者等の地位、立場、所属その他の属性のみを理由として、カスタマーハラスメントに該当すると判断するものではありません。

3 対象となり得る行為

次のような行為は、その内容、程度、回数、継続性等を総合的に判断し、カスタマーハラスメントとして対応する場合があります。

- (1) 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- (2) 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等の精神的な攻撃
- (3) 大声、威嚇等の威圧的な言動
- (4) 同じ内容を繰り返し要求するなど、継続的又は執拗な言動
- (5) 長時間の電話、居座り、不退去等の拘束的な言動
- (6) 土下座等の過度な謝罪の要求
- (7) 従事者個人への攻撃、要求
- (8) 従事者の個人情報等を SNS やインターネット上に投稿する行為
- (9) 制度、法令又は施設のルール上対応できない事項について、繰り返し対応を要求する行為
- (10) 合理的な理由のない特別扱いや金品、補償等の要求
- (11) 物を投げる、設備を破損するなど、施設の安全又は業務の遂行を妨げる行為
- (12) その他、社会通念上許容される範囲を超える言動

4 カスタマーハラスメントへの対応

当組合は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案が発生した場合、従事者個人に対応を委ねず、委託先の事業者と連携して対応します。

必要に応じて、複数人による対応、組合の管理監督者及び委託先の現場責任者への引継ぎ、対応内容の記録等を行います。

従事者は、カスタマーハラスメントに該当するかをその場で一人で最終判断する必要はありません。組合職員は上司へ、委託先の従業員は自社の現場責任者へ速やかに報告します。委託先の現場責任者は組合の担当者へ連絡します。危険が切迫する場合は報告の順番を待たず、退避し、必要に応じて 110 番通報します。

説明を尽くしてもなお社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動が継続する場合は、対応を終了することがあります。

また、悪質な場合には、施設からの退去を求めるほか、法令、条例、規則、施設の利用ルールその他の規定に基づき、施設利用等を制限することがあります。

暴行、脅迫、不退去その他犯罪に該当する可能性がある行為については、従事者及び他の利用者の安全を最優先とし、警察その他の関係機関に相談又は通報します。

なお、施設利用の制限その他の措置を行う場合は、その根拠となる法令、条例、規則、施設の利用ルール、契約その他の関係規定を確認した上で行います。

5 従事者の保護

カスタマーハラスメントを受けた従事者については、速やかに事実関係を確認し、必要に応じて相手方から離すなど、心身の安全確保を優先します。委託先の従業員の交代、休養等の就業上の措置は、その雇用主が判断し、組合は施設内での対応に協力します。

相談したことや事実確認に協力したことを理由として、組合職員を不利益に取り扱いません。委託先の従業員についても、委託先に同様の取扱いを求めます。

相談及び対応に関係する職員並びに相手方のプライバシー及び個人情報については、関係法令等に基づき適切に取り扱います。

事案発生後は、組合の管理監督者及び委託先の現場責任者がそれぞれの従事者の状態を確認し、必要な支援を行います。

6 相談・報告体制

組合職員の相談先は直属の上司とし、直属の上司への相談が適当

でないときは事務局長とします。委託先の従業員は自社の相談窓口又は現場責任者に相談でき、施設内の安全や対応を要する事案は、委託先の現場責任者から組合の担当者へ連絡します。

委託先の現場責任者への相談が困難な場合又は緊急の場合は、委託先の従業員から組合の担当者又は事務局長へ直接連絡できます。組合は委託先の雇用管理上の判断を代行せず、必要な事実確認と施設内での対応を行います。

重大な事案、判断が困難な事案その他組織として対応する必要がある事案については、速やかに事務局長へ報告し、対応方針を決定します。

7 職員への周知・研修等

当組合は、本方針及び対応方法を組合職員に周知するとともに、委託先の事業者へ共有し、各委託先による従業員への周知と連絡経路の確認を求めます。

また、必要に応じて研修等を実施し、カスタマーハラスメントに関する知識、対応方法及び相談・報告手順の習得を図ります。

8 再発防止

当組合は、事案発生時に委託先の事業者と必要な範囲で事実関係及び対応状況を確認し、従事者への周知、研修、施設運営上の改善その他の再発防止策を検討します。

9 より良い施設運営のために

当組合は、住民及び事業者の皆様からの正当なご意見、ご要望及び苦情を真摯に受け止め、今後もサービスの向上と適正な施設運営に努めます。

従事者が安心して業務に従事し、すべての利用者に適切なサービスを提供できる環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。