

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マニュアル

令和 8 年 9 月 3 0 日 制定

令和 8 年 1 0 月 1 日 施行

1 目的

本マニュアルは、施設利用者、廃棄物搬入者、取引先等から、組合職員又は岩手沿岸南部クリーンセンターの受付、計量、プラットフォーム、運転管理、清掃、警備等に従事する委託先の従業員に対し、社会通念上許容される範囲を超えた言動があった場合の安全確保、組合と委託先の連絡及び対応を定める。

2 基本原則

- (1) 正当な意見、要望及び苦情については、相手方の話を十分に聞き、事実関係を確認した上で、誠実かつ適切に対応する。
- (2) 社会通念上許容される範囲を超えた言動については、職員が一人で抱え込まず、速やかに上司へ報告し、組織として対応する。
- (3) カスタマーハラスメントに該当するかどうかについて、担当職員がその場で最終判断する必要はない。
- (4) 職員側の説明不足、不適切な対応又は事実誤認等が原因となっている可能性についても確認する。
- (5) 従事者の生命又は身体に危険が生じるおそれがある場合は、通常の手順を待たず、直ちに退避し、必要に応じて 110 番通報する。

3 基本的な対応手順

第 1 段階 通常対応

- (1) 相手方の話を聞き、事実関係を確認する。
- (2) 対応可能な事項と対応できない事項を明確に説明する。
- (3) 廃棄物の受入基準など、法令、条例、規則又は組合の運用基準により対応できないものについては、その理由を分かり

やすく説明する。

- (4) 相手方が「納得できない」「理由を説明してほしい」などと異議を述べること自体を、カスタマーハラスメントとは判断しない。

第2段階 注意・警告

暴言、大声、威圧的言動、同一要求の繰返し等が始まった場合は、冷静に注意する。

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。」

「そのような発言が続く場合は、これ以上の対応ができません。」

「この件については既にご説明したとおりであり、これ以上異なる回答をすることはできません。」

第3段階 上司への引継ぎ

- (1) 注意しても言動が改善しない場合又は職員が一人で対応することが適切でないと判断した場合は、速やかに上司へ報告する。
- (2) 「これ以上一人で対応することが難しい」と職員が感じた時点で、上司へ引き継ぐことができる。
- (3) 原則として複数の職員で対応する。
- (4) 対応者を交代するなど、当該職員の負担軽減を図る。
- (5) 担当職員自身にカスタマーハラスメント該当性の最終判断を求めない。

第4段階 対応の打切り

- (1) 必要な説明を行ったにもかかわらず、不当な要求、暴言、威圧、長時間の拘束等が継続する場合は、管理監督者が対応終了を告げる。

対応例

「必要な説明はさせていただきました。これ以上同じ要求を

続けられる場合は、本日の対応を終了します。」

「そのような言動を続けられる場合は、これ以上の対応はできませんので、お引き取りください。」

- (2) 対面の場合は、必要に応じて退去を求める。
- (3) 電話の場合は、対応終了を告げた上で通話を終了する。

第5段階 退去要求・警察通報等

- (1) 暴行、脅迫、物を投げる行為、設備を破損する行為、不退去、職員へのつきまといその他職員又は他の利用者の身体に危険が及ぶおそれがある行為については、安全を最優先し、必要に応じて直ちに警察へ通報する。
- (2) 施設からの退去を求めても応じない場合は、無理に相手方を退去させようとせず、安全を確保した上で警察への通報を検討する。
- (3) 施設利用の制限等を行う場合は、条例、規則、利用ルール、契約その他の根拠を確認する。

4 ごみ搬入受付における対応

- (1) 廃棄物の受入れについては、相手方から強い要求があったことを理由として受入基準を変更しない。
- (2) 次のような発言のみをもって、カスタマーハラスメントとは判断しない。
 - 「今まで受け入れてもらった。」
 - 「他の市町村では受け入れている。」
 - 「市役所に言う。」
 - 「議員に話す。」
 - 「納得できない。」
 - 「理由を説明してほしい。」
- (3) 必要な説明を行った後も、暴言、威圧、長時間の居座り、同一要求の執拗な繰返し等が続く場合は、上司へ引き継ぎ、本マニュアルに基づき対応する。
- (4) 受入可否について疑義がある場合は、その場で無理に結論を

出さず、確認のため一旦保留することができる。

- (5) 受入可否を判断する際は、関係する法令、条例、規則、受入基準その他の規定を確認する。
- (6) 委託先の従業員が受付・計量・プラットホーム等で暴言や威圧を受けた場合は、安全を確保して現場責任者へ報告し、現場責任者から組合担当者へ連絡する。受入可否や組合としての最終回答を委託先の従業員だけで決めない。

5 浴場等における対応

- (1) 施設利用上のルールに反する行為については、事実を確認した上で必要な注意を行う。
- (2) 注意に対して暴言、威嚇等があった場合は、職員一人に対応せず、複数職員で対応する。
- (3) 衛生管理上又は安全管理上、他の利用者への影響が大きい行為が継続する場合については、カスタマーハラスメントへの対応とは別に、施設管理上のルールに基づく利用制限等を検討する。
- (4) 利用制限等を行う場合は、その根拠となる施設の利用ルール等を確認する。

6 記録

- (1) カスタマーハラスメントに該当する可能性がある事案については、次の事項を記録する。
 - ア 発生日時及び場所
 - イ 相手方
 - ウ 対応した職員
 - エ 具体的な発言及び行為
 - オ 相手方の要求内容
 - カ 職員が説明した内容
 - キ 注意又は警告の内容
 - ク 上司への報告及び指示内容
 - ケ 対応終了、退去要求、警察通報等の有無

コ 職員への影響

サ 今後の対応方針

- (2) 記録に当たっては、必要に応じて録音、施設の防犯カメラ映像、写真、電子メールその他の客観的資料を活用する。
- (3) これらの記録は、個人情報の保護その他関係法令等に留意し、適切に管理する。
- (4) 委託先が関係する場合は、発生日時、被害者の所属、双方への連絡日時、事実確認及び証拠の保存担当、従事者への支援と再発防止の分担を記録する。個人情報は対応に必要な範囲で共有する。

7 職員の安全確保

- (1) 職員が恐怖又は危険を感じた場合は、対応を継続することよりも安全確保を優先する。
- (2) カスタマーハラスメントを受けた職員を必要に応じて当該利用者等への対応から外す。
- (3) 事案発生後は上司が職員の状況を確認し、必要な支援を行う。
- (4) 必要に応じて、休養、業務分担の変更、専門機関への相談その他の措置を行う。

8 報告・相談体制及び役割分担

- (1) 組合職員の一次相談先は直属の上司、対応責任者は事務局長とする。委託先の従業員は自社の現場責任者又は相談窓口へ報告・相談し、現場責任者は組合の担当者（係長又は主幹）へ速やかに連絡する。連絡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る。
- (2) 組合は受入基準や施設利用に関する判断、組合としての説明・対応終了・退去要求等を担う。委託先は自社従業員の安全確保、交代、就業上の支援を担う。事実確認、記録の保全及び再発防止は必要な範囲で連携する。具体的な業務権限及び情報の取扱いとは委託契約、仕様書等に従う。
- (3) 重大な事案又は判断が困難な事案は、報告順序にかかわらず

事務局長へ速やかに報告する。直属の上司又は委託先の現場責任者への相談が適当でない場合も、組合の担当者又は事務局長へ直接連絡できる。

9 対応上の留意事項

- (1) 利用者からの正当な苦情や改善要望までカスタマーハラスメントとして扱わない。
- (2) 障害、疾病、認知症その他の事情により配慮が必要な利用者については、その特性を踏まえ、合理的配慮に留意して対応する。
- (3) 必要な配慮を行った上でも、他の利用者又は職員の安全を脅かす行為等については、適切に対応する。
- (4) 職員側の説明不足や不適切な対応が原因となっている可能性についても確認する。
- (5) 「相手の態度が気に入らない」という理由だけでカスタマーハラスメントとは判断しない。
- (6) 判断に迷った場合は、職員個人で判断せず上司に相談する。
- (7) 相手方の地位、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と判断しない。

10 事後対応及び再発防止

事案発生後は、必要に応じて次の事項を実施する。

- (1) 事案の内容及び対応状況の検証
- (2) 対応した職員の心身の状態の確認
- (3) 職員への情報共有
- (4) 対応方法の見直し
- (5) 職員研修
- (6) 施設運営上の改善
- (7) 利用者への周知
- (8) 警察、弁護士その他関係機関への相談
- (9) その他必要な再発防止策