

カスタマーハラスメント基本方針

一般財団法人沖縄県環境科学センター（以下、「当法人」という。）では、安心・安全な生活環境の実現と豊かな自然環境の保全・創成を目指すべき姿とし、お客さまやお取引先の皆さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、誠意ある丁寧な対応に努めております。

しかしながら、これらのお問い合わせやご要望の中には、職員の人格を否定する言動など、職員の尊厳を傷つける行為も一部見受けられます。こうした行為は職場環境を悪化させるだけでなく、通常の業務への支障や他の利用者様へのサービス低下を招く重大な問題です。

当法人では、職員一人ひとりが安心して業務に従事できる職場環境を確保し、お客さまやお取引先の皆さまと健全で良好な関係を構築するため、ここに「カスタマーハラスメント基本方針」を策定いたします。

皆さまのご期待に応えていけるよう引き続き努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に沿い、カスタマーハラスメントを「お客さまや取引先などからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の内容の妥当性に照らして、当該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って、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

カスタマーハラスメントの具体例

対象となる行為は以下の通りですが、これらに限るものではありません。

1 時間拘束型

居座り、長時間の電話など、正当な理由なく長時間職員を拘束する行為

2 リピート型

正当な理由なく、繰り返し電話で問い合わせする、または来所を求める行為

3 暴言型

大声で怒鳴る、荒い言葉遣い、侮辱的発言、人格否定や名誉を毀損する発言

4 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を乱暴に扱うなどの物理的な暴力行為

5 威嚇・脅迫型

脅迫的な発言、反社会勢力とのつながりをほのめかす行為、机をたたく等の威嚇行為、または「マスコミに言う」、「SNSにあげる」等の脅し

6 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする行為、過度な特別扱いや対応が困難な要求、不当な謝罪や土下座の強要

7 社外拘束型

自宅や喫茶店、顧客の会社などに呼びつけ、長時間拘束する行為

8 SNS等インターネット上での誹謗中傷型

職員の対応を撮影した動画、職員の氏名等を無断でインターネット上に公表・掲載し、名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する行為

9 セクシュアル・ハラスメント型

身体への接触、待ち伏せ、つきまとう等の行為、不必要な食事やデートへの執拗な誘い、性的な言動や冗談

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に該当すると判断される言動が認められた場合は、お客さま等へご説明の上、対応を中断またはお断りさせていただきます。
- ・悪質と判断される行為や犯罪行為に対しては、警察や弁護士等と連携し、毅然として法的措置を含む適切な対処を行います。
- ・対応内容の正確な把握および安全管理のため、必要に応じて会話や通話内容を録音・録画させていただくことがあります。

留意事項

この基本方針の実施にあたっては、当法人の利用者等の正当な権利を不当に侵害することのないよう、十分に留意いたします。