

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

株式会社新潟市環境事業公社は、お客様にとって価値あるサービスを提供し、快適な生活環境の創造に貢献します。また、お客様の要望に応えるために、常にお客様の立場に立って考えられるように、社員の意識改革を徹底し、トータルサービスの提供をめざします。一方で、一部のお客様の要求や言動の中には、社員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、社員の尊厳を傷つけるものもあり、こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、社員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。社員の安全な就業環境を確保することで、社員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から社員に対して行われる著しい迷惑行為であって、社員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 社員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 会社や社員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 社員へのセクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、社員のケアを最優先します。
- ・ 社員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・ 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が、当社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。