

カスタマーハラスメント防止基本方針

一般社団法人環境技術普及促進協会（以下「当協会」という。）は、当協会で働く全ての職員をカスタマーハラスメントから守り、安心して働ける職場環境を確保するため、「カスタマーハラスメント防止基本方針」（以下「本方針」という。）を次のとおり定めます。

当協会は、協会の業務サービスを利用する皆様（今後利用する可能性がある方を含む。以下「利用者等」という。）に適切なサービスの提供に努め、利用者等からの正当なご意見・ご要望には誠実にお答えする一方、社会通念に照らして正当な範囲を超える言動等の行為には、職員の人格と健康を守るため、本方針に基づき、毅然とした対応を取らせていただきます。

1. 当協会が考える対象行為

カスタマーハラスメントとは、利用者等からの言動・行為のうち、要求内容に妥当性がないもの、または要求内容が妥当であっても、その実現のための手段や態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものとし、具体的には、次のような行為が含まれます。なお、これらはあくまで例示であって、これらに限るというものではありません。

- ① 大声、暴言、侮辱、脅迫、人格否定を繰り返す行為
- ② 暴力、物を投げる、机をたたくなどの威嚇行為
- ③ 正当な理由のない土下座、謝罪文、金銭などの要求
- ④ 同じ内容の申し立てを長時間または繰り返し行う行為
- ⑤ 職員を長時間拘束し、退去や電話終了に応じない行為
- ⑥ 職員の氏名、住所、家族情報などを聞き出そうとする行為
- ⑦ 職員や当協会の信用を損なう内容を、インターネット上に投稿・拡散する行為
- ⑧ 性的な発言、接触、交際の要求など
- ⑨ 当協会が提供するサービスと関係のない個人的な要求
- ⑩ その他、職員の安全や就業環境を著しく損なう行為

2. 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関する職員研修を行うとともに、内部の相談体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントに繋がることがないように、丁寧な対応に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合は、当協会は組織として毅然とした対応を行います。また、必要に応じて、通話ややり取りの内容の記録・録音、応対する時間の限定、来訪のお断り等を行う場合があります。
- ・悪質な事案については、警察・弁護士等の外部機関と連携の上、必要な法的措置を講じます。

3. お問い合わせ・ご相談がある場合

当協会へのお問合せやご相談については、[こちら（その他お問合せ）](#)まで、メールでお問い合わせください。

制定日 令和8年10月1日
一般社団法人 環境技術普及促進協会
代表理事 水丸 隆雄