

カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人横浜市資源循環公社（以下、「公社」という。）は、廃棄物の発生抑制、再使用、再生利用及び適正処理並びに地球温暖化対策に関する諸事業を行うことにより、市民の生活環境の保全及び公衆衛生の向上を図るとともに、環境負荷の少ない持続可能な循環型社会及び脱炭素社会の形成に寄与することを目的としています。

一方で職員から商品またはサービスの提供を受ける者または職員の業務に密接に関係する者（以下「顧客等」という。）からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、公社に勤務する職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為があり、これらの行為は、職場環境の悪化を招くゆゆしき問題です。

公社は、カスタマーハラスメントに該当する行為については、職員の人権を尊重するため、毅然とした態度で対応していくことが不可欠と考え、「公益財団法人横浜市資源循環公社カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム、言動のうち要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性から照らして、当該要求を実現するための手段等が社会通念上不相当なものであり、当該手段等により公社で働く職員の就業環境が害される恐れがあるもの。

2. 該当する行為例

（1）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がない、または商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な、または対応が不可能な要求
- ・不当な謝罪要求や損害賠償要求

（2）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・性的な言動

上記の定義及び行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

3. 対応姿勢

- (1) カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、職員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客様対応をお断りさせていただく場合があります。
- (2) 各所属・施設で解決できないカスタマーハラスメントは、本社総務課に相談することで組織的に対応します。
- (3) 悪質と判断される行為を認めた場合は、必要に応じて、弁護士、警察等に相談し、客観的かつ専門的な視点からのアドバイスを受けながら、問題解決に向けて対応します。

4. 当公社の取り組み

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・カスタマーハラスメントに関する職員への教育、研修等の実施
- ・相談窓口の設置等、カスタマーハラスメント発生時の体制を整備し、組織として適切に対応します

令和8年9月

公益財団法人横浜市資源循環公社