

カスタマーハラスメントに関する基本方針

株式会社環境整備産業（以下「当社」という。）は、廃棄物の収集運搬・処理・リサイクル等の事業を通じ、地域社会の環境保全とお客様へのより良いサービスの提供に努めています。

当社は、お客様やお取引先様からいただくご意見・ご要望を、サービスの品質向上につながる貴重な機会と考え、真摯かつ誠実に対応します。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける言動、過度な要求、暴力・脅迫等のカスタマーハラスメントは、従業員の安全や就業環境を損なうだけでなく、適切なサービスの提供にも支障をきたすものです。

当社は、従業員が安心して働くことのできる職場環境を確保するとともに、お客様やお取引先様との健全で良好な関係を維持するため、以下のとおりカスタマーハラスメントに関する基本方針を定めます。

1. 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、お取引先様、その他当社の業務に関係する方からのご意見・ご要望等のうち、その内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものと定義します。

なお、カスタマーハラスメントに該当するか否かについては、個別の状況を踏まえて総合的に判断します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下はカスタマーハラスメントに該当する行為の一例であり、これらに限るものではありません。

- ・暴行、傷害、物を投げる等の身体的な攻撃
- ・脅迫、威圧、恫喝、暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・正当な理由のない長時間の拘束や、同じ要求を繰り返す執拗な言動
- ・土下座等、社会通念上相当とは認められない謝罪の要求
- ・退去を求めても応じない、居座る等の拘束的な行為
- ・従業員個人を名指しした不当な要求や攻撃
- ・従業員の個人情報、写真、音声、映像等を無断で SNS やインターネット上に公開する行為

- ・ 正当な理由のない金銭補償や過剰なサービスを要求する行為
- ・ 契約や法令上の根拠がない要求を繰り返す行為
- ・ その他、従業員の安全、人格、尊厳または就業環境を著しく害する行為

3. 当社の対応

当社は、正当なご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、適切かつ誠実に対応します。

一方、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全と就業環境を守ることを最優先とし、毅然とした対応を行います。

また、必要に応じて、以下の対応を行う場合があります。

- ・ 対応者を変更すること
- ・ 対応を中止すること
- ・ 電話、訪問、面談等による対応をお断りすること
- ・ サービスの提供または取引をお断りすること
- ・ 警察、弁護士等の外部専門機関に相談・連携すること
- ・ その他、法令に基づく必要な措置を講じること

特に、暴力、脅迫、業務妨害その他の悪質な行為については、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処します。

4. 組織としての対応

カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員個人に対応を任せることなく、上司・関係部署等が連携し、組織として対応します。

また、カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身のケアにも配慮し、必要な支援を行います。

5. 従業員への教育・周知

当社は、本方針を従業員に周知するとともに、カスタマーハラスメントへの適切な対応方法等について、必要な教育・研修を実施します。

当社は、お客様・お取引先様との良好な関係を大切にしながら、すべての従業員が安全かつ安心して働くことのできる職場環境の実現に努めます。

以上