カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

公益財団法人日本産業廃棄物処理振興センター（以下「センター」という。）は、電子マニフェストシステム加入者、廃棄物に関する講習会受講者等の皆様（以下「お客様等」という。）からいただくご意見に真摯に向き合い、産業廃棄物の適正処理の推進と循環型社会の形成を目指して各種事業を実施しております。

一方で、センターの電子マニフェスト、講習会等事業のサービス（以下「サービス」という。）をご利用される一部のお客様等から職員に対する「不当・過剰な要求」や「人格を否定する暴言・威嚇、脅迫まがいの行為」などのいわゆるカスタマーハラスメント行為も見受けられる実情を踏まえ、センター職員が安全で働きやすい環境確保のため「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

２．カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、職員等の就業環境が害されるものであって、以下のような例が想定されます。

（１）「お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

・センターが提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合

・要求の内容が、センターが提供するサービスの内容とは関係がない場合

（２）「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

① 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

・身体的な攻撃（暴行、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）

・威圧的な言動、土下座の要求、継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動

・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

・差別的な言動、性的な言動

・職員等個人への攻撃、要求、ＳＮＳ／インターネット上での誹謗中傷

・業務を阻害する行為、業務スペースの立ち入り

② 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

・サービス交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座を除く。）

（以上の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。）

３．カスタマーハラスメントの対応

カスタマーハラスメントと判断する言動等が認められた場合は、サービスの提供やお客様サポートの対応等をお断りさせていただく場合があります。

悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

４．カスタマーハラスメントに対する主な取組み

（１）カスタマーハラスメントへの対応の明確化、職員等への周知
（２）カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修の実施
（３）カスタマーハラスメントの被害にあった職員等のケアを最優先し、再発防止措置
（４）相談・報告者等のプライバシー保護の遵守、不利益な取扱いの禁止
（５）職員等がカスタマーハラスメント行為を行わないよう啓発・教育

2026 年 10 月 1 日

公益財団法人日本産業廃棄物処理振興センター

理事長　　関　　荘一郎