

カスタマーハラスメント防止方針

一般社団法人 地域循環共生社会連携協会（以下「当協会」といいます。）は、お客様に安心してご利用いただけるサービスの提供に努めるとともに、当協会で働くすべての職員が安全・健康に業務を遂行できる職場環境の確保を重要な責務と考えています。

お客様からの正当なご要望・ご意見には誠実にお応えする一方、社会通念上の正当な範囲を超える言動については、職員の人格と健康を守るため、毅然とした対応を取らせていただきます。本方針はその姿勢を明確にお伝えするものです。

■ 当協会が考える対象行為

当協会では、お客様等からの言動のうち、社会通念上の正当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのあるものを対象とします。具体的には次のような行為が含まれます。

- ・ 暴言、威圧的な発言、人格を否定する発言
- ・ 脅迫、土下座等の不当な要求
- ・ 正当な理由のない長時間拘束、執拗な反復クレーム
- ・ 金銭・物品の要求、過剰な代替品要求
- ・ 職員個人への執拗な接触、SNS 等での個人攻撃・誹謗中傷
- ・ 身体への接触、性的な言動
- ・ その他、業務上の正当な範囲を超える言動

■ 当協会の対応

- ・ 職員はマニュアルに従って毅然と対応します。必要に応じて上長や他の担当者へ引き継ぎ、または複数名で対応します。
- ・ 業務上の正当な範囲を超える言動については、対応をお断りする場合があります。
- ・ 通話内容や対面でのやり取りを録音する場合があります。
- ・ 相談や報告があった場合は、事実関係を迅速かつ正確に確認し、必要に応じて職員の安全確保、心理的負担への配慮その他の必要な措置を講じます。
- ・ 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うえ、必要な法的措置を講じます。
- ・ 職員の安全確保のため、ご来訪をお断りする場合があります。

■ お客様へのお願い

当協会の職員は、お客様一人ひとりに誠実に向き合うよう努めています。お互いに尊重し合える関係を築くため、節度あるコミュニケーションへのご協力をお願いいたします。

■ ご要望・ご意見の受付

当協会へのご要望・ご意見は、所定のお問い合わせ窓口にて承ります。担当者がお話を伺い、誠実に対応いたします。

・お問い合わせ窓口：総務部カスハラ担当 03-3502-0700(代)

当協会は、お客様と職員の双方が安心できる関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。

制定日：令和 8 年 10 月 1 日

一般社団法人 地域循環共生社会連携協会

代表理事 岡本光司