

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

当公社は、鳥取市及びその周辺における生活環境の清潔の保持及び公衆衛生の向上に寄与するため、市民の皆様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、皆様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当公社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えています。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもあります。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な住民サービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して日々の生活環境のインフラを支える業務に取り組むことが可能となり、ひいては、市民の皆様とのより良い信頼関係の構築につながると考え、公益財団法人鳥取市環境事業公社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2 当公社におけるカスタマーハラスメントの定義

当公社では、カスタマーハラスメントを「お客様（市民、事業者等）から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為（職員への身体的暴力、公社車両や機材の損壊）
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷（清掃・収集業務に対する職業差別的な言動を含む）
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 職員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束（作業の手を止めさせる執拗な説教など）
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要（分別ルールを無視したごみの強制回収の要求など）
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 公社や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI[※]ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3 カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、職員の心身のケアを最優先します。
- 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する正しい知識・実践的な対処方法の研修を定期的に行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、委託元である鳥取市、および警察・弁護士等の外部専門機関と強固な連携体制を整備します。

4 カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当公社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、その場での対応や業務を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）、および鳥取市等の関係行政機関と緊密に連携の上、組織として毅然と法的措置を含む対応を行います。