

カスタマーハラスメント防止方針

公益財団法人廃棄物・3R研究財団（以下「財団」という。）は、改正労働施策総合推進法及びこれに基づく指針等を踏まえ、職員（職員・シニア職員・出向職員・アシスタントスタッフ・派遣職員その他あらゆる雇用形態の者を含む。（以下「職員」という。））をカスタマーハラスメントから守り、安心して働ける職場環境を確保するため、本方針を定める。

■ 本方針の目的

- 当財団の事業運営において発生しうる顧客・取引先その他事業に関係する者からのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）を防止し、職員の安全・健康・尊厳を確保すること。

■ カスハラの定義

- 本方針において「カスハラ」とは、職場において行われる顧客等から職員に対する、社会通念上許容される範囲を超える言動であって、職員の就業環境を害するものをいう。
- 「業務上の正当な範囲を超える言動」には、暴言・人格否定・脅迫・土下座要求・長時間拘束・不当な金銭要求・SNS等による誹謗中傷・職員個人への執拗な接触・性的言動その他これらに準ずる行為を含む。

■ 行動指針

- 当財団は、顧客の正当な要望には誠実に応じる一方、業務上の正当な範囲を超える言動に対しては、毅然として対応する。
- 当財団は、職員の安全と健康を、顧客満足よりも優先する。
- 当財団は、カスハラを行った顧客等に対しては、取引停止・出入禁止・法的措置等の必要な対応を講じる。
- 当財団の役員及び部門長は、本方針を職員に周知し、カスハラ防止のための体制を整備する責任を負う。
- 部門長は、現場でカスハラが発生した際、速やかに職員を保護し、対応を引き継ぐ。
- 部門長は、職員から相談を受けた場合、被害者を非難せず、組織として対応にあたる。
- 職員は、業務上の正当な範囲を超える言動を受けた場合、無理な対応をせず、上長・部門長に速やかに報告する。
- 職員は、本方針を遵守する。
- ・
- カスハラ事案の発生から対応完了までの経過は、任意の様式により記録し、適正に保管する。

■ 相談窓口の設置

- 当財団は、カスハラに関する相談又は報告を受け付ける窓口を設置し、その責任者は総務部長とする。
- 責任者は、相談者及び関係者のプライバシー保護に配慮し、相談しやすい体制を整備する。また、現にカスハラが発生した場合に限らず、そのおそれがある場合又はカスハラに該当するか判断に迷う場合についても、広く相談対象とする。

■ 不利益な取扱いの禁止

- ・ 職員がカスハラに関する相談をしたこと、事実関係の確認に協力したこと、労働局に対して相談したこと、等を理由に、解雇その他不利益取扱いを行わない。
- ・ また、本方針に従って毅然とした対応を取ったこと等を理由としても不利益取扱いを行わない。

■ 本方針の適用範囲

- ・ 本方針は、当財団のすべての職員に適用する。
- ・ 本方針は、対面・電話・メール・SNS・オンライン会議その他あらゆる形態において発生するカスハラに適用する。

■ 顧客等への周知

- ・ 当財団は、顧客・取引先に対し、本方針の存在及びカスハラを許容しない姿勢を、ホームページ等を通じて周知する。

■ 外部機関との連携

- ・ 当財団は、必要に応じて警察・弁護士・労働局等の外部機関と連携し、職員の安全と権利を守る。

制定日：令和8年10月9日
公益財団法人廃棄物・3R研究財団
理事長 梶原 成元