

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

当社は、「資源循環型社会の形成の実現」という企業理念の下、お客様の要望に真摯に対応し、信頼や期待に応え、社会的使命を果たすべく事業活動を行っております。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当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おります。

一方、近年世間一般で問題となっている、顧客等からのクレーム・言動において、要求内容や言動の中には、従業員の人格を否定する内容や脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるといったケースが発生しております。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させる重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、当社における「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 当社における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「お客様からのクレーム・言動のうち、要求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当なものであって、手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」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。

①身体的な攻撃

暴行、傷害

②精神的な攻撃

脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、差別的・性的な言動、その他威圧的な言動（土下座、金銭の要求等）

③継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

度重なる電話やメール等の連絡、要求の繰り返し、執拗な質問、揚げ足取り

④拘束的な行動

不退去、居座り、監禁、電話等での長時間に渡る拘束

⑤プライバシーを侵害する行為

当社従業員等が無断で撮影、録画、録音をする行為やつきまとい行為、個人情報インターネット掲示板や SNS 等へ投稿する行為

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、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察等の連携など体制を整備します。

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、対応を打ち切り、以降のお取引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）と連携の上、毅然と対応します。

2026 年 9 月 29 日

北海道エコリサイクルシステムズ株式会社

代表取締役社長

黒川 秀昭