

公益社団法人熊本県浄化槽協会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益社団法人熊本県浄化槽協会（以下、「当協会」とする。）は、中立・公正な浄化槽法定検査の遂行と職員の就業環境維持のため、以下のとおりカスタマーハラスメント（カスハラ）に対する方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

業務関係者からの「要求内容が不当」または「実現手段・態様が社会通念上不相当」であり、職員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメント（以下、カスハラとする。）と定義します。

2. カスハラに該当する行為の例

一般的な暴力・威嚇・侮辱行為のほか、特に以下の各号に掲げるものを主な例としますが、これらに限るものではありません。

- 身体的・精神的な攻撃
- 執拗な言動・拘束・脅迫的な行為
- 不当な要求
- 判断への不当な介入・強要
- 優越的な立場を利用した威圧

2. カスハラへの対応

正当なご意見には真摯に対応いたしますが、カスハラに該当すると判断した場合には、以下の対応を行います。

- 正当なご意見：真摯に対応します。
- カスハラ行為：録音・記録の保全、複数人での対応を実施します。
- 悪質なケース：警察や弁護士など外部機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

4. 協会内での取組み

当協会は、職員の安全と尊厳を守ることが組織としての重要な責務であると認識し、以下の取り組みを進めます。

- 該当行為を受けた職員への支援
- 周知・啓発と教育の実施
- 他事業者との連携