

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目 的】

一般社団法人産業環境管理協会（以下、当協会）は、産業活動に係る公害その他の環境問題への対応に関する調査、研究、技術の指導及び情報提供等を行うことにより、環境保全と産業の健全な発展を図り、もって国民生活の向上に寄与することを目的としており、試験、研修、出版、コンサルティング、表彰など様々な事業を行っています。

これらの事業を行うにあたっては、皆さまとの相互信頼と協力関係が必須であると考えております。

この行動指針は、それらを実現するために、皆様にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として作成させていただきました。

【対象となる行為】

労働施策総合推進法が定義するハラスメント及び東京都カスタマー・ハラスメント防止条例に則り、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるということではございません。

- ① 脅迫・暴言・大声・侮辱・差別・誹謗中傷 等
- ② 過剰な要求
- ③ 暴行
- ④ 業務に支障を及ぼす行為（長時間の拘束、複数回に亘るクレーム等）
- ⑤ 業務スペースへの無断立ち入り
- ⑥ 社員を欺く行為
- ⑦ 会社・社員の信用を棄損させる行為（SNS 投稿等）
- ⑧ セクシャルハラスメント
- ⑨ その他お客様と当協会との相互信頼と協力関係を損なう行為

【カスタマーハラスメントへの対応】

万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、当協会は次のとおり毅然とした態度で対処します。

- カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。残念ながら問題の言動が継続する場合は、対応をお断りさせていただきます。
- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- 当協会では、サービスの向上のため、会話の内容を録画・録音させていただく場合がございます。また、その録画・録音についてはカスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがございます。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、当協会が提供する一切のサービスの利用をお断り、または中止させていただくこともございます。
- カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。

皆様から継続的に選ばれる団体としてサービスの改善等に努めてまいりますので、引き続きご協力をお願いいたします。

2025年8月1日
一般社団法人産業環境管理協会