

## カスタマーハラスメント対策基本方針

一般社団法人河川ポンプ施設技術協会

理事長 小俣 篤

令和8年10月1日制定

本方針は、「カスタマーハラスメントの防止に関する規程」第4条第1項に基づき定めるものです。

### 1. 基本姿勢

当協会にいただいた御意見や御要望には丁寧かつ真摯に対応するとともに、の事業活動の適正化に努めてまいります。一方で、カスタマーハラスメントにあたるものに対しては、職員を守るため組織的に毅然と対応いたします。

### 2. 定義

次の①～③の全てに該当するものをカスタマーハラスメントと定義します。

- ① 当協会の事業に関係を有する者(顧客、取引の相手方、施設の利用者及びその家族、施設の近隣住民その他の者をいい、今後これらに該当する可能性のある方を含みます。以下「顧客等」といいます。)の言動であること
- ② 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであること
- ③ 当該職員の就業環境が害されるものであること

なお、これらの行為は、対面で行われるもののみならず、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含みます。ただし、顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。また、障害のある方が不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明されること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

### 3. 該当する行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- 1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又は当協会の事業と全く関係のない要求
- ② 当協会の事業として規定している内容を著しく超える要求
- ③ 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- ④ 不当な損害賠償要求

2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ② 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要など精神的な攻撃
- ③ 威圧的な言動
- ④ 継続的、執拗な言動
- ⑤ 不退去、居座り、監禁等の拘束的な言動
- ⑥ 性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動
- ⑦ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報を、本人の了解を得ずに暴露すること又は開示を強要し、若しくは禁止すること
- ⑧ SNS 等インターネット上への職員のプライバシーに係る情報の投稿又は盗撮・無断撮影

4. カスタマーハラスメントへの対応

当協会は、カスタマーハラスメントから職員を守ることを 最優先に、以下の方針で組織的に対応します。

【社内対応】

- カスタマーハラスメントを受けた職員のケアを最優先します。
- 可能な限り職員を一人に対応させず、管理監督者が組織的に支援します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、必要に応じて、警察・弁護士等と連携できる体制を整備します。
- 職員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修等を実施します。

【社外対応】

- いただいた御意見や御要望には真摯に耳を傾け、丁寧に対応します。
- 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。カスタ

マーハラスメントに該当すると判断した場合には、話し合いを打ち切り、その後の対応をお断りすることがあります。

- カスタマーハラスメントの防止や事実関係の確認及び記録のため、やり取りを記録(録音・録画等)する場合があります。
- 違法又は悪質と判断される場合は、その態様に応じて、警告文の発出、サービスの提供のお断り、施設・事務所等への立入りのお断り、警察への通報、弁護士への相談その他法的措置を講じます。

附則 本方針は令和8年10月1日から施行します。