カスタマーハラスメントには

毅然とした態度で対応します

2026 年 10 月 1 日

企業名　一般社団法人埼玉県環境検査研究協会　代表者職氏名　代表理事　野口　裕司

1 当法人はカスタマーハラスメント行為を許しません！！

カスタマーハラスメントとは

職場において行われる顧客等（取引先の従業員等を含む。）の言動であって、従業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により、従業員の就業環境が害されるものをいいます。なお、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わけではなく、また、障害者から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すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

〈カスタマーハラスメントの例〉

- そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 威圧的な言動
- 不当な損害賠償要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- 継続的、執拗な言動
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）　など

2 カスタマーハラスメントへの基本姿勢

１に掲げるカスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、従業員の人格および就業環境を守る観点から、法人として毅然とした対応を行います。従業員が安心して業務に従事できる環境を維持することは、結果として顧客に対する安定的かつ質の高いサービス提供につながるものであり、当法人はこの考え方に基づき、適切な対応方針および支援体制を整備します。従業員は、顧客等に対し誠実かつ丁寧な対応を心がけ、常にサービスの向上に努めるとともに、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、下記のように対応することとします。

〈主な対応例〉

- 管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- 可能な限り一人で対応しないこと。また、必要に応じて管理監督者等が代わって対応すること。
- 顧客等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報保護法等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。
- 従業員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退店を求めたりすること。
- 現場対応が困難な場合においては当該部署・管理本部　総務課へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
- 法的な手続が必要な場合には、管理本部　総務課と連携し、外部機関（弁護士等）へ相談すること。など

〈特に悪質と考えられるものへの対応例〉

- 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- 行為者に対して警告文を発出すること。

3 相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。

実際に生じている場合だけでなく、生じる可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合等、前記１に当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。

○部署名	○電話番号内線、メールアドレス	
管理本部　総務課	048-649-6264	news@saitama-kankyo.or.jp

相談には公平に、相談者等についてプライバシーを守って対応しますので、安心してご相談ください。
相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方、相談等した方に不利益な取扱いは行いません。