

カスタマーハラスメントの 防止に関する指針

公益社団法人岩手県浄化槽協会

私たちの公共的使命： 岩手県の公衆衛生と水質保全

当協会は、岩手県知事指定の検査機関として、浄化槽法に基づく法定検査を実施していますこの業務は、生活排水を処理し、河川等へきれいな水を放流する浄化槽の機能を確保することで、県の公衆衛生の向上と水質保全に貢献することを目的としています。

使命遂行のための、健全な職場環境の確保

課題（The Challenge）

法定検査等を公平・公正に遂行するには、職員が心身ともに健康で安心して働ける環境が不可欠です。

近年、誤った認識等に基づく言動により、職員の尊厳を傷つけ、業務に支障をきたすケースが発生しています。

基本方針（Our Stance）



当協会は、職員の安全を確保し、その尊厳を守ります。

誠意をもって対応しつつも、カスタマーハラスメントに該当する行為には、組織として毅然とした態度で対応します。

私たちの対応原則：真摯な対話と明確な境界線



公益法人として、皆様からのご要望やご意見には、それぞれの事情に配慮し、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するよう努めます。

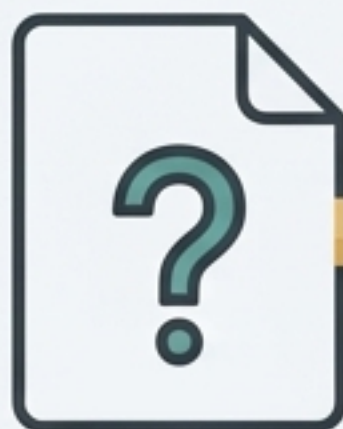
しかし、安易にカスタマーハラスメントだと判断するような、行き過ぎた対応とならないよう注意しつつ、社会通念を逸脱する行為とは明確に一線を画します。

カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・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・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、職員の勤務環境が害されるもの。



判断の2つの基準：要求内容と手段・様態



要求内容の妥当性 (Validity of the Request)

妥当性を欠くと判断される場合

- 職員の対応に問題がなく、法定検査等に瑕疵・過失が認められない。
- 要求の内容が法定検査等と関係がない。



手段・様態の相当性 (Appropriateness of the Means/Manner)

不相当と判断される言動

- 言動に暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的なものが含まれている。

ハラスメントに該当する行為の具体例 ①



精神的な暴力・威圧的言動

大声、怒鳴る、脅迫、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を傷つける言動



不合理な要求

合理的理由のない謝罪要求、解雇要求、社会通念を超えるサービスや金銭の要求



時間的・場所的拘束

合理的理由のない長時間の拘束、執務室等での長時間の居座りや不退去、監禁

ハラスメントに該当しうる行為の具体例 ②



身体的な攻撃

たたく、蹴る、殴る、物を投げるなど、身体的な力による危害行為



セクシャルハラスメント

身体への接触、性的・卑猥な言動、婚姻や身辺に関する不必要な質問



誹謗中傷・プライバシー侵害

SNS等を活用した誹謗中傷、人格否定、事実と異なる内容の拡散

本指針の対象となる皆様

本指針は、当協会が実施する法定検査等の業務遂行に関係を有するすべての方を対象とします。



私たちの組織的対応体制

- **相談窓口の設置**

職員がいつでも相談できる窓口（当協会事務局）を設置し、周知します。

- **複数名での対応原則**

職員を一人で対応させず、必要に応じて管理監督者等が対応します。

- **証拠の確保**

客観的な証拠を確保するため、やり取りを録音・録画する場合があります。



事案発生時の対応フロー

事案発生 (Incident Occurs)

職員がハラスメント行為を受ける。



報告 (Report)

直ちに所属長に報告。



事実関係の確認 (Fact-Finding)

被害職員と相手方の双方から聞き取り調査を実施。



ハラスメントの判断 (Harassment Determination)

事実に基づき、ハラスメントに該当するかを迅速かつ正確に判断。



組織的措置の実施 (Implementation of Organizational Measures)

認定した場合、組織として必要な対応を実施。

被害職員のケアを最優先に努めます。

ハラスメントと認定された場合の措置

法的措置・警察への相談(Lgal Action)

悪質な場合は警察への相談・通報や、弁護士と相談の上で法的対応を検討します。

業務の中断 (Suspension of Services)

行為者に対する法定検査等の業務を中断する場合があります。

対応の制限 (Restriction of Contact)

面会や電話等による直接の対応を制限する場合があります。

警告 (Warning)

行為に対し、文書または口頭で警告します。

職員の保護とケアを徹底します



被害職員のケアを最優先

被害に遭った職員の心身の健康を第一に考え、必要なサポートを提供します。



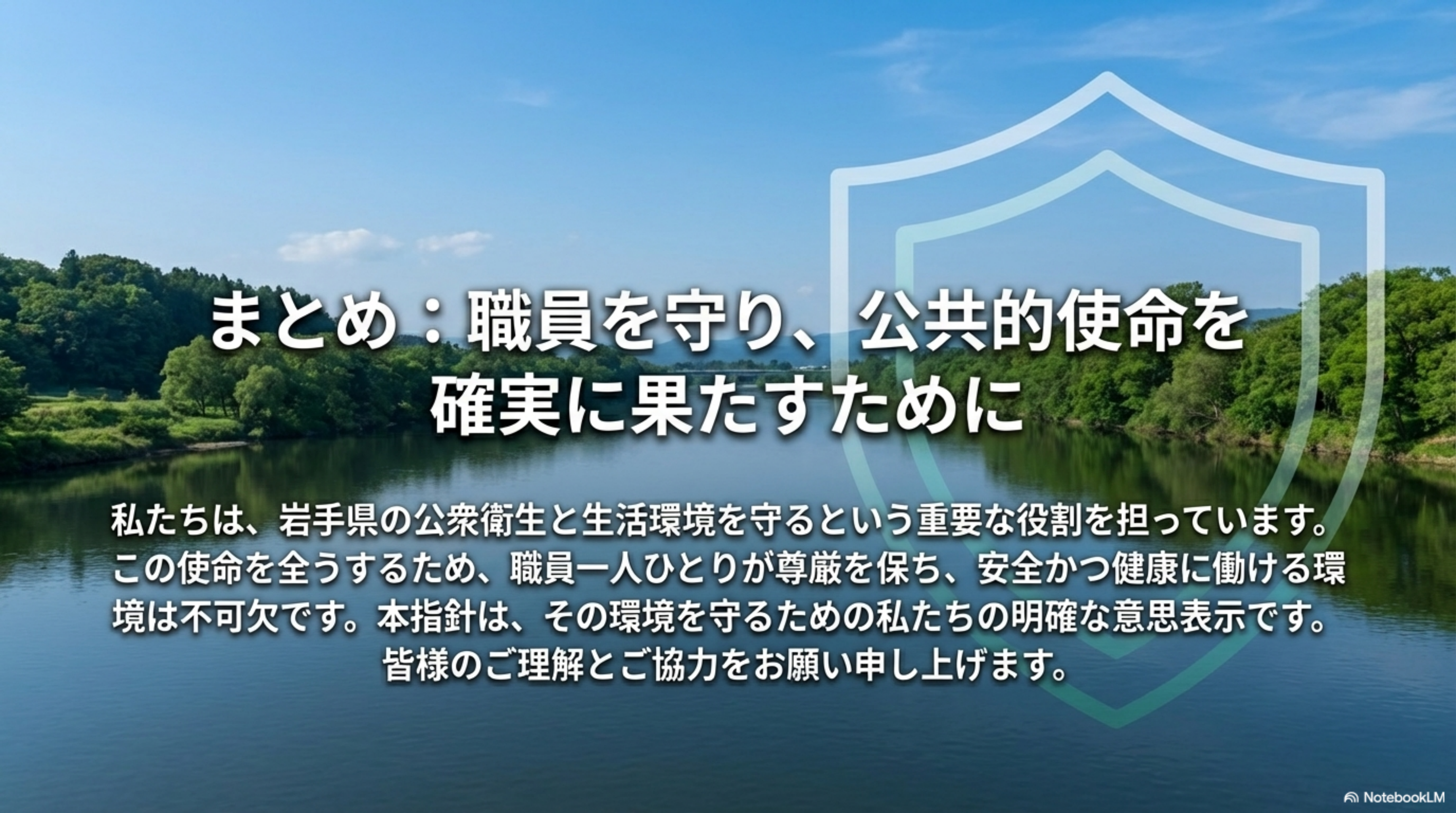
プライバシーの厳格な保護

相談者や関係者のプライバシーは厳格に保護され、対応に必要な範囲外で情報が共有されることはありません。



不利益な取扱いの禁止

ハラスメントの相談や報告を行ったことを理由に、職員が解雇その他いかなる不利益な取扱いも受けることはありません。

The background of the slide is a scenic photograph of a calm river flowing through a lush green forest. The sky is a clear, bright blue with a few wispy white clouds. Overlaid on the right side of the image is a large, semi-transparent shield graphic with a light blue outline and a darker blue inner border. The main title is centered over the image, partially within the shield.

まとめ：職員を守り、公共的使命を 確実に果たすために

私たちは、岩手県の公衆衛生と生活環境を守るという重要な役割を担っています。この使命を全うするため、職員一人ひとりが尊厳を保ち、安全かつ健康に働ける環境は不可欠です。本指針は、その環境を守るための私たちの明確な意思表示です。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。



公益社団法人岩手県浄化槽協会 岩手県浄化槽検査センター

カスタマーハラスメントに関する相談窓口：当協会事務局