

岩手中部水道企業団カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

岩手中部水道企業団では、職員が水道利用者等（以下「利用者等」という。）からの水道事業運営に対する要望や意見を真摯に受け止め、質の高い行政サービスを提供するよう努めています。一方で、利用者等からの要望や意見の中には、職員への暴力、暴言及び職員の人格を否定する言動など、常識の範囲を超えて要求する場合もあり、職場環境の悪化を招くだけでなく、通常の業務への支障や他の利用者への行政サービスの低下を招く重大な問題となります。

企業団では、職員を守るため、また、水道事業を適正に運営するため、これらの行為に対しては毅然とした態度で対応を行うものとします。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、職員が業務上関わる、すべての方々からの言動のうち、要求内容が妥当性を欠く、あるいは、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもので、職員の就業環境が害されるもののことをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が提供する行政サービスの内容とは関係がない場合
- ・ 対応が著しく困難又は対応が不可能な場合

(2) 当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的又は差別的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的（繰り返し）執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ SNSやインターネットでの誹謗中傷

- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃・要求
- ・不当な損害賠償請求

4 カスタマーハラスメントへの対応について

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実を把握するように努めます。

カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、対応を中止することもあります。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、法的に対応することもあります。

5 基本的な対策について

- ・カスタマーハラスメントに対する基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- ・職員のための相談対応体制の整備
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・職員への教育・研修

令和8年9月
岩手中部水道企業団