

丹羽広域事務組合水道事業カスタマーハラスメントに関する基本方針

令和7年8月1日

1 はじめに

当水道部は、「いつでも どこでも いつまでも」を基本理念のもと50年先の未来においても、安全で安心できると信頼される水道サービスを提供し続けるため、日々業務に取り組んでいます。

お客様により良いサービスを提供するため、至らぬ点があった場合は、真摯に受け止め、改善に努めていきます。

しかしながら、ごく一部のお客様による常識の範囲を超えた要求や心無い言動が、職員の尊厳を傷つけ、就業環境に悪影響を及ぼす事案が発生しています。

こうした背景を踏まえ、当水道部では、職員一人ひとりの人権が尊重され安心して働くことができる環境の構築を目指します。今後においても、お客様と誠実な関係を築きながら、公正で健全な業務の運営に努めていきます。

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、お客様（お取引先を含む。）からの要求・言動のうち、当該に妥当性を欠くもの、又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あって、当該手段・態様により、職員の尊厳を傷つけ就業環境に悪影響を及ぼすものをいいます。

3 該当行為

- 暴言、暴力、脅迫
 - ・ 大声での恫喝、罵声、暴言での執拗な責め
 - ・ 侮辱、差別的な言動
 - ・ 殴る、蹴る、物を叩く、投げつける、つばを吐きかける
 - ・ 脅迫的、反社会的言動
- 無断撮影・録音、SNSへの投稿等
 - ・ 職員や職場の無断撮影、録音
 - ・ インターネット上への投稿（個人情報や職員の対応状況等の流布）
 - ・ 職員の信用を毀損させる行為
 - ・ 職員を誹謗中傷するビラの配布
- 不当、過度な要求
 - ・ 謝罪（口頭・文書）、土下座、職員の異動・辞職等の要求
 - ・ 言いがかりによる金銭要求、水道料金等の未払い、返金要求
 - ・ 制度上対応できないことへの要求（必要な手続の拒否、不備/不当な手続きの許可など）
 - ・ 業務時間又は業務場所以外での対応要求
- 時間の拘束等
 - ・ 長時間の拘束、居座り、電話などによる業務に支障を及ぼす行為
 - ・ 頻繁な来庁、電話
- セクシュアルハラスメント
 - ・ 職員へのおいせつな言動
 - ・ 職員へのつきまとい

※ 上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

4 カスタマーハラスメントへの対応

- ・ カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、毅然とした対応をし、必要に応じお客様の対応を中止させていただきます。
- ・ 悪質なもののほか犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士に通報・相談するなど、法的措置等も含め厳正に対応します。

5 職員への対応

- ・ カスタマーハラスメントの知識や対応等に関する研修を実施し、周知・啓発を行います。
- ・ 職員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合、安全確保や職員の精神面へのケアを最優先するとともに、再発防止に取り組みます。