

愛知中部水道企業団職員へのカスタマーハラスメントに対する基本方針

愛知中部水道企業団「カスタマーハラスメント基本方針」

私たち愛知中部水道企業団は、「水源から蛇口まで、みんなに気持ちいい水道」を水道ビジョンに掲げ、コスト面やサービス面を含めた多様なお客様のニーズに応えることが、今後の水道事業のあるべき姿と考えています。また、水道を支える多くの人々にとっても“気持ちのいい水道”を実現すべく、日々の業務に取り組んでおります。

一方で、これらのニーズの中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他のお客様等へのサービスの低下を招く重大な問題です。

また、このビジョンを実現するためには、職員一人ひとりが、その尊厳を損なわれることなく、安心して働ける職場環境づくりが不可欠であると考えます。そこで今後も、お客様に安心・安全な水道水を安定的に提供できるよう、本企业団ではカスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

令和8年4月1日

愛知中部水道企業団 企業長 佐藤有美

1 カスタマーハラスメント対策に取り組む目的

本企业団では、職員が心身ともに健康で安心して働ける職場環境の実現を目指しています。こうした環境づくりは、お客様により良いサービスを提供することにも繋がるため、職場の安心・安全を確保し、お客様とのより良い関係を築くことを目的として、カスタマーハラスメント対策に積極的に取り組みます。

2 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている考え方に基づき、以下のような行為をカスタマーハラスメントの対象としています。

『お客様等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性を踏まえても、それを実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、その結果として職員の就業環境が害されるもの』

3 対象となる行為の例

カスタマーハラスメントの定義の行為となります。

なお、対象となる行為は以下の例に限定されるものではありません。

(1) お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

ア 本企业団の対応に瑕疵や過失が認められない場合

イ 要求の内容が、本企業団の事業内容又は各種対応と関係がない場合

(2) 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例

ア 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高い行為

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動（威嚇）
- 土下座の強要
- 継続的または執拗な言動（繰り返し、しつこい要求など）
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の拘束）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃または要求（人格否定など）

イ 要求内容の妥当性に照らして、不相当とされる場合がある行為

- 管理区分外の器具等の交換の要求
- 金銭補償の要求
- その他合理的理由のない謝罪の要求

ウ その他の迷惑行為の例

- SNS やインターネット上での誹謗中傷行為

4 カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、理性的な話し合いを通じて良好な関係の構築をお願いしております。しかしながら、悪質であると判断される場合や、話し合いによる解決が困難な場合には、現場対応、電話対応、窓口対応などのサービスの提供を控えさせていただきます。その際には、警察・弁護士等の専門機関と連携し、厳正に対応します。

今後とも、お客様のご理解とご協力を、なにとぞよろしくお願いいたします。