

香川県広域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

企業団は、県民を始めとする水道の利用者等（以下「水道利用者等」という。）からの苦情や要望、意見の重要性を理解し、丁寧かつ真摯に対応します。

しかしながら、職員が真摯に対応したにもかかわらず、当該水道利用者等が過剰な要求や職員の人格を否定する言動などの行為に及ぶことがあります。

こうした場合に、カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、水道事業を適正に運営していくため、組織として毅然とした対応を図ることを目的に、基本方針を策定します。

2 カスタマーハラスメントの定義

水道利用者等からの苦情・要望・意見のうち、要求内容に妥当性がないもの又は要求を実現するための手段等が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、職員の就業環境や業務遂行を阻害するものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

【該当する行為の例】

- 要求の内容に妥当性がないもの
 - ・企業団の事業運営に瑕疵・過失が認められないもの
 - ・要求内容が企業団の事業運営の内容と全く関係がないもの
- 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）
 - ・威圧的な言動
 - ・土下座の要求
 - ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動
 - ・職員個人への攻撃、要求

3 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に対しては、対応を打ち切ることなどを含め、組織として毅然とした対応を図ります。

また、状況に応じて、警察への通報や弁護士への相談等を含めた法的な対応を図ります。

4 カスタマーハラスメントへの対策

- ・カスタマーハラスメント対策に係る基本方針の策定・明示
- ・職員向けマニュアルの整備
- ・職員向け相談体制の整備
- ・職員への教育・研修
- ・執務室内へのカスタマーハラスメント防止啓発チラシやポスターの掲示など