庄内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

庄内広域水道企業団（以下、「本企業団」という。）は、安全・安心な水道水の安定供給にあたり、お客さまからのご意見やご要望等について丁寧かつ真摯な対応を心がけています。一方で、これらのご意見やご要望等の中には、不当な要求と思われるものや職員の人格や尊厳を傷つける言動、職員が恐怖を感じる言動も含まれる場合があり、そのような行為は、通常業務へ支障をきたし他のお客さま等へのサービス低下の要因となる恐れがあります。

本企業団では、職員が安心して働ける環境を確保し、お客さま等へのサービスを適正に提供するため、職員の人権や就業環境を脅かす言動に対し、組織として毅然と対応します。その基本姿勢として、「庄内広域水道企業団カスタマーハラスメント対策基本方針」を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の考え方に基づき、本企業団では以下のような行為をカスタマーハラスメントと定義します。

お客さま等からのクレーム・言動のうち、その要求の内容の妥当性に照らして、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・態様により職員の就業環境が害されるもの。

3 対象となる行為の例（これらは一例であり、これらに限られるものではありません。）

⑴ 要求内容が社会通念上妥当性を欠くもの

・本企業団の業務や対応と関係のない要求
・対応が著しく困難な又は対応が不可能なことへの要求
・本企業団に瑕疵・過失が認められないことに対する対応の要求
・過大な補償や謝罪の要求

⑵ 要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当でないもの

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、暴言、侮辱、土下座の強要等）
・威圧的な言動（威嚇、恫喝、物をたたく、複数人で取り囲む等）
・継続的な、執拗な言動（長時間・長期間にわたる対応等）
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
・職員への性的な言動（わいせつな言動、つきまとい、盗撮等）
・職員個人への攻撃や要求（容姿に関する中傷、差別的発言、人格否定、無断撮影・録音、ＳＮＳ等への無断公開等）

4 カスタマーハラスメントへの対応

本企業団職員に対しカスタマーハラスメントに該当する言動があった場合には、職員を守るため以下のとおりに対応します。

・対応職員の安全確保を行い、複数の職員で対応する等組織的に対応します。
・迷惑な言動を中止するよう注意・警告し、状況に応じて応対を中止します。
・特に悪質と思われるカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報等の法的対応等も含め、厳正に対応します。

5　本企業団の対策
・カスタマーハラスメントに対する本企業団の基本姿勢のお客さま及び職員への周知・啓発
・カスタマーハラスメントに関する対応手順等の策定
・名札について、職員の氏名は姓（ひらがな）のみ表記
・録音・対応記録等による事実関係の把握
・警察等の関係機関との連携
・カスタマーハラスメントに対する相談体制の整備
・ＳＮＳ等への不当な投稿に対する削除要請
・カスタマーハラスメントに対する環境整備