

双葉地方水道企業団職員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

当企業団は、公平・公正なサービスの提供に努めており、お客様等から寄せられるご意見やご要望は、サービス向上や業務改善につながる貴重なものであることから、これらに真摯に耳を傾け、丁寧に対応します。

一方、カスタマーハラスメントは、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど対応した職員の尊厳を傷つけるほか、職場環境を悪化させ、迅速かつ適切な業務への支障が生じるほか、提供するサービスの低下を招くものです。

そのため、カスタマーハラスメントに対し、当企業団は職員を守るとともに、公平・公正なサービスを提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様等からの職員に対するご意見・ご要望等の要求のうち、要求内容の妥当性に照らして、そ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であって、職員の就業環境が害されるもの。

【カスタマーハラスメントに該当する行為】

- (1) 申出・要求内容に妥当性がないもの
 - ・根拠とする事実関係や因果関係がないもの
 - ・当企業団が提供するサービスに過失が認められないもの
 - ・要求の内容が当企業団の提供するサービス内容と関係がないもの
 - (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
 - ・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
 - ・土下座の要求
 - ・継続的な、執拗な言動
 - ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - ・差別的な行動
 - ・性的な言動
 - ・職員個人への攻撃、要求
- ※上記については例示であり、これらに限るものではありません。

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が疑われる行為に対しては、職員個人ではなく複数名で臨むなど組織的に対応します。また行為が継続する場合や悪質なケースと判断した場合は、その状況により、警告・対応の中止や退去命令などの措置を講ずるとともに、必要に応じて、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処します。

4 基本的な対策

- (1) 当企業団の基本姿勢の庁内外への周知徹底
- (2) 対応マニュアルの整備
- (3) 職員のための相談対応体制の整備
- (4) 適切な初期対応力を高めるための職員研修の実施