

柳井地域広域水道企業団カスタマーハラスメント対応指針

令和8年10月1日

1 目的

柳井地域広域水道企業団(以下「企業団」という。)は、地域住民に安全で安心な水道水を安定的に供給することを使命としています。

利用者や関係者から寄せられる意見、要望、苦情等は、業務改善やサービス向上につながる貴重なものでありますが、その一部には社会通念上相当な範囲を超える要求や言動があり、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させる事例が生じるおそれがあります。

本指針は、カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方及び対応方針を明確にし、職員が安心して業務に従事できる環境を確保するとともに、住民サービスの持続的な提供を図ることを目的とします。

2 基本方針

企業団は、住民及び利用者から寄せられる苦情や要望、意見の重要性を理解し、誠実にその内容を受け止め、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、その過程において、過剰な要求や職員の人格を否定する言動などの行為は、職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化や円滑な業務の遂行を阻害する可能性があります。

こうした場合、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、安全で安心な水道水を安定的に供給していくため、毅然とした態度で組織的に対応します。

3 カスタマーハラスメントの定義

本指針におけるカスタマーハラスメントとは、住民、利用者、事業者その他の外部関係者(以下「住民等」という。)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又は態様が社会通念上不相当なもの」で、職員の就業環境や業務遂行を阻害するものをいいます。

(1) 要求内容の妥当性の判断

住民等の主張に関して、まずは事実関係や因果関係を確認し、企業団に過失がないか、又は根拠のある要求がなされているか等を確認し、住民等の主張が妥当であるかどうか判断します。

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当かの判断

長時間や複数回に渡る要求、苦情は、業務の遂行に支障を来し、社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。

また、要求内容に妥当性がある場合においても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられます。

4 所属長及び職員の取組

(1) 所属長の責務

所属の責任者として、職員をカスタマーハラスメントから守り、組織として適切に対応できるよう、主に以下の取組を行います。

- ・日頃からカスタマーハラスメントに対する適切な指導監督に努める
- ・事案発生時には、迅速かつ適切に職員の救済を図り、組織としての対応策を検討・実施するとともに、事案に応じて総務課等へ報告を行う
- ・必要に応じて警察への通報、弁護士等の専門機関との連携及び職員への相談支援を行う

(2) 職員の心構え

カスタマーハラスメントに適切に対処できるよう、主に以下の取組を行います。

- ・関係法令をはじめ、本指針や対応マニュアルを理解し、常に公平・公正な業務の執行に努める
- ・カスタマーハラスメントが発生したとき又はそのおそれがあるときは、毅然と対応するとともに、速やかに上司等に報告する
- ・研修等を通じてカスタマーハラスメントに関する知識の習得に努める

5 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への対応は職員の負担が大きく、それによる業務パフォーマンスの低下や健康不良を招く懸念があります。また、その後の対応に時間を要すなど、業務遅滞等によるサービス低下もあることから、組織として厳正に対処します。

(1) 基本方針の周知・啓発

職員に対し対応指針を周知するとともに、企業団ウェブサイトに掲載するなど広く周知・啓発し、カスタマーハラスメントを許さない企業団の基本姿勢を明確にします。

(2) 類型別の対応

分類	代表的な行為	対応要領
時間拘束型	・長時間の電話 ・長時間の居座り、拘束	・一定時間の経過(概ね 30 分)をもって対応の終了を検討する
リピート型	・同じ要求の繰り返し ・週に何度も来庁する	・新たな要求がなければ、一定回数の対応(概ね3回)をもって対応の終了を検討する
暴言・暴力型	・大声、暴言、罵倒 ・差別的な発言、人格否定 ・殴る、蹴るなどの暴力行為	・やめるよう警告を行い、対応の終了を検討する ・警察への通報や弁護士への相談を検討する

	・机を叩く	
威嚇・脅迫型	・脅迫的な発言 ・権力者等とのつながりをほのめかす	・警察への通報や弁護士等への相談を検討する
権威型	・特別扱いの要求 ・謝罪文や土下座の強要	・毅然とした対応で要求には応じない
職場外拘束型	・職場外の場所に呼びつけ、帰らせない	・所属から連絡し、連絡がつかない場合は、警察への通報を検討する
SNS、インターネット上での誹謗中傷型	・SNS上での誹謗中傷 ・職員のプライバシーに関する情報をインターネット上に掲載する	・ホームページ等の運営者(管理人)に削除を求める ・必要に応じて弁護士等へ相談する
セクシュアルハラスメント型	・職員の体を触る ・性的な内容の発言 ・つきまとい	・やめるよう警告を行い、対応の終了を検討する ・警察への通報や弁護士への相談を検討する

(3) 各所属における対応

担当者が孤立することのないよう、組織的に対応することとし、所属長に次ぐ地位にある者等を中心とした体制を確立します。

カスタマーハラスメントに該当する事案については、対応内容、発言内容その他必要な事項を記録し、組織的な情報共有及び再発防止に活用します。

(4) 職員への対策

職員に対し、カスタマーハラスメントに関する研修等を実施することで、意識や知識の向上を図ります。

職員がカスタマーハラスメントにより、心身の不調をきたすことがないよう、総務課に相談窓口を設置し、適宜対応します。

(5) 警察や弁護士等との連携

所属の管理職員は、悪質な事案に対しては、警察への通報を検討するとともに、必要に応じて弁護士等の専門機関と連携し、法的措置も含めた対応を検討します。

(6) 記録の保存

カスタマーハラスメント事案については、必要に応じて通話録音、面談記録、その他の記録を保存し、適切な対応及び職員保護に活用します。