福岡地区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

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、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの言動は就業環境を害するほか、適切な行政サービス提供の妨げにもなる重大な問題です。

当企業団では、カスタマー・ハラスメントから職員を守ることにより、職員が安心して働くことができる就業環境を整備し、もって行政サービスを適切に提供するため、これらの言動については、組織として毅然と対応します。

また、当企業団職員は、その職務において、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動その他これに類する不適切な言動を行わないよう、必要な注意を払います。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいいます。

3 カスタマー・ハラスメントに該当する例

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

・そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求

・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）

・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

・威圧的な言動

・継続的、執拗な言動

・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

・職員の意に反して、法令等に違反し、又は公務員としての職務に係る倫理に反する行為を行うことを求める行為

上記は例示であり、これらに限るものではありません。

4 カスタマー・ハラスメントへの対応

職員に対するカスタマー・ハラスメントと判断される言動があった場合には、職員を守るため、組織として迅速に方針を決定した上で対応し、状況によっては対応を終了する場合があります。

特に悪質なカスタマー・ハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談など、法的措置等も含め厳正に対応します。

5 基本的な対策

・カスタマー・ハラスメントに関する企業団の方針の明確化及び周知・啓発

・カスタマー・ハラスメントへの対応方法を定めたマニュアルの策定、職員への周知

・職員相談窓口の設置等の職員への支援体制の整備及び職員への周知

令和8年10月1日

福岡地区水道企業団 企業長 名古屋 泰之