

カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般財団法人京都市上下水道サービス協会

当協会は、市民や取引の相手方(以下「お客さま等」という。)からの御意見や御指摘に真摯に向き合い、誠意をもって対応することを事業活動の基本としています。お客さま等からいただく声は、サービスや業務の改善に欠かせない貴重な情報であり、今後も真摯に受け止めてまいります。

しかしながら、当協会に対する著しい迷惑行為があった場合、事業の進行が損なわれるとともに、職員の就業環境の悪化、さらには心身の健康が損なわれることも起こり得ます。このような行為は、

ア 職員を守る (心身の健康と尊厳の保持)

イ 事業を守る (安定的かつ円滑な事業運営の継続)

ウ 他のお客さま等を守る (業務の遅延等によるサービス品質低下の防止)

の観点から看過できないものであり、当協会は、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、本方針に基づき、組織として毅然とした態度で対応します。

1 カスタマーハラスメントの定義

当協会のカスタマーハラスメントの定義は、以下のとおりです。

(厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」及び厚生労働省告示に基づく)。

- ①お客さま等からの言動であって、
 - ②職員の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たものにより、
 - ③職員の就業環境が害されるもの
- 以上、①～③の要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとする。

※ 要求の内容に妥当性があっても、手段・態様が不相当であればカスタマーハラスメントに該当し得ます。例えば、正当なクレームであっても、長時間の拘束や暴言を伴う場合が該当します。

○「カスタマーハラスメント」に該当し得る行為の具体例

- ア 人格否定・威圧的言動 職員を侮辱し人格を否定する発言。怒鳴る、罵声を浴びせる等の威圧的な言動。揚げ足取りを繰り返す行為。
- イ 身体的・精神的攻撃 暴力、暴行、傷害、脅迫、恐喝、監禁など刑事罰に該当し得る行為。
- ウ 過剰な要求 補償の範囲を超えた金銭要求、契約内容を超えたサービス提供の要求。合理的理由のない謝罪要求・関係者への処罰要求。
- エ 拘束型の行為 同一内容の要求の繰り返し、長時間の電話・居座り等により職員の行動を不当に制約する行為。
- オ プライバシーの侵害 職員の私生活や個人情報を探る・さらすなどの行為。

- カ 差別的言動 性別・国籍・障害等に係る差別的な言動。
- キ その他 SNSやインターネット上での誹謗中傷。土下座等不相当な謝罪の要求。不当な取引条件の強要。

上記の例示に限らず、個別の事案ごとに、要求内容の妥当性と手段・態様の両面から総合的に判断します。

2 カスタマーハラスメントへの対応方針

当協会がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以下の対応を行います。

- (1) 組織的な対応 職員個人に対応を委ねず、管理職・担当部署が組織として対応します。
- (2) 記録の保存 適切な対応のため、必要に応じてお客さま等との会話・通話の録音、映像の記録、筆記等を行うことがあります。
- (3) 対応の中止・お断り 該当のお客さま等への対応をお断りする場合、今後の来所・連絡をお断りする場合があります。
- (4) 法的措置の検討 状況に応じて弁護士等に相談し、法的対応を視野に適切に対処します。
- (5) 外部専門家との連携 暴力・脅迫・恐喝等、悪質かつ犯罪行為に該当し得る場合は、警察・弁護士等の外部専門家と連携し、厳正に対処します。

3 当協会が講じる措置

当協会は、本方針の実効性を確保するため、以下の体制整備・取組を継続的に推進します。

- (1) 方針の周知・啓発
本方針を全職員に周知するとともに、職員自身が加害者とならないよう啓発活動を行います。
- (2) 相談窓口の設置
カスタマーハラスメントに関する職員向け相談窓口を設置し、相談しやすい体制を整備します。
- (3) 教育・研修の実施
カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法についての研修を実施します。
- (4) 相談者の保護
相談を行った職員のプライバシーを保護するとともに、相談したことを理由とする不利益な取扱いはい行いません。
- (5) 事後対応
発生した事案について、被害を受けた職員のケア（メンタルヘルスケアを含む）と再発防止策の検討を行います。

（令和 8 年 10 月）