

京都市上下水道局職員に対する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

職員は、お客さま等から寄せられる要望、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。対応の積み重ねが、上下水道サービスに対するお客さまの満足度を高め、上下水道事業の信頼につながると認識しています。

しかしながら、その過程において発生したお客さま等からの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、職場環境の悪化や事業運営の遅滞を招く可能性があります。

こうした場合、これらの要求や言動に対しては、組織として職員を守るとともに、上下水道事業を適正に運営していくために、毅然とした態度で組織的に対応を行います。

2 カスタマーハラスメントの定義

次の3つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- ① お客さま等が行うこと
 - ② 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
 - ③ 職員の就業環境が害されること
- ※ 定義にあてはまるかどうかは組織的に判断します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- (1) 言動の内容が妥当性を欠くもの
 - ・ 要望内容に理由がない
 - ・ 当局の提供している（できる）上下水道サービスと全く関係のない要求
 - ・ 当局が想定している上下水道サービス等を著しく超える要求
 - ・ 対応が著しく困難、または、対応不可能な要求
 - ・ 不当な損害賠償請求
- (2) 言動の手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの（言動の内容の妥当性を問わない）
 - ・ 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、土下座強要等）
 - ・ 威圧的な言動（大声で責める、反社会的な言動）
 - ・ 継続・執拗な言動（頻繁なクレーム、揚げ足取り、話のすり替え等）
 - ・ 拘束的な言動（居座り、拘束、長電話等）

※ 上記は例示であって、これらに限定され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

職員に対しカスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと判断した場合は、職員を守るため、組織として毅然とした対応を行います。カスタマーハラスメントに該当する行為を止めていただくよう警告しても、従っていただけない場合、窓口等での対応を打ち切ることがあります。

また、特に悪質と判断される場合には、警告文の発出、警察への通報、弁護士相談の上で法的措置を講じるなどの対応を行います。

5 基本的な対策

- ・ カスタマーハラスメントに対する当局の基本姿勢の明確化、周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメント対応の手引の整備、職員への周知
- ・ 職員のための相談対応体制の整備
- ・ 職員への研修
- ・ 啓発ポスターの掲示、市民への周知
- ・ 録音・対応記録等による事実の把握
- ・ 警察への通報や弁護士等との連携

令和8年10月1日
公営企業管理者
上下水道局長
吉 川 雅 則