

川崎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

川崎市上下水道局では、将来にわたり上下水道事業を安定的・持続的につないでいくため、上下水道サービスの利用者等から寄せられる貴重な意見や要望には、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、意見や要望の一部には、職員の人格を否定する言動や暴力行為、不当な要求など職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるだけでなく、業務に支障を生じさせ、上下水道サービスの低下を招くなど看過できない問題です。

川崎市上下水道局では、職員が安心して活躍できる職場環境を確保し、質の高い上下水道サービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対しては、職員を守るために組織一丸となって毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員が業務上関係する者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たものにより、職員の就業環境が害されるもの

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

※ 次に掲げるもの以外でもカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 上下水道サービスに瑕疵・過失が認められないとき。
- ・ 要求の内容が川崎市上下水道局の上下水道サービスの内容と関係がない又は川崎市上下水道局の上下水道サービスでは対応できないとき。

(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言動

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃

- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求（SNS、インターネット等での誹謗・中傷を含む。）
- 妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- 妥当性を欠く謝罪の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

職員へのカスタマーハラスメントに対しては、職員を守るため、個人で対応せず、組織として対応します。

カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合には、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。

悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士への相談など法的に対応します。

5 基本的な対策

- カスタマーハラスメントに対する川崎市上下水道局の基本姿勢の明確化
- カスタマーハラスメントへの対応に関する職員への周知・啓発
- 職員のための相談対応体制の整備
- カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- 職員への教育・研修
- 必要に応じた録音・録画等による事実の把握
- SNS等への不当な投稿に対する削除要請
- 警察への通報や、弁護士等との連携