

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

日本下水道事業団（以下「事業団」という。）が、公共性の高い事業と質の高いサービスを提供し続けるためには、職員が安心して働ける環境が不可欠です。しかしながら、近年、いわゆるカスタマーハラスメントが社会問題化しており職員の心身や業務に支障をきたす可能性があります。事業団は、職員が職務に専念できるよう、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応すべく、以下の基本方針を定めます。

## （１）本指針の意義

本指針は、委託地方公共団体との協定書または各取引先との契約書等と一体となって、事業団におけるサービス提供の条件を示すことで、取引先との関係性を明確にすることを目的としています。

## （２）カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、事業団ではカスタマーハラスメントを次のとおり定義いたします。

顧客等からの要求・言動のうち、当該要求・言動の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの

## （３）対象行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

### １）顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・事業団の提供する商品やサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、事業団の提供する商品・サービスとは関係がない場合

### 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の例

- ・職員個人への攻撃、要求
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）

- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・性的な言動、ストーカー行為
- ・差別的な言動

#### （４）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と判断される要求や言動に対しては、毅然とした対応をすることとし、悪質と判断した場合は、警察・弁護士などに相談のうえ、適切に対処させていただきます。

令和8年4月1日制定

日本下水道事業団