

カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

令和7年3月24日 第225回取締役会決議

カスタマー・ハラスメントは、その対象となった人の人格や尊厳を侵害する等就業環境を害するものであり、何人も、あらゆる場において、行ってはならないものである。また、その防止に当たっては、互いが対等の立場において、尊重し合うことが重要である。

お客さま等による意見や要望は、業務改善や下水道サービスの向上につながるものであり、東京都下水道サービス株式会社（以下「当社」という。）はこれに丁寧かつ真摯に対応する。

一方で、暴言や侮辱的な言動などの社員に対するカスタマー・ハラスメントは、社員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいては下水道サービスの低下につながりかねないものである。

当社は、質の高い下水道サービスを安定的に提供するため、社員に対するカスタマー・ハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、社員を守るとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組むことを目的とし、本基本方針により当社におけるカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本的事項を定め、あわせてその内容を公表する。

なお、本基本方針の改定は取締役会決議により行うものとし、改定時には速やかにその内容を公表する。

第1 定義

- 1 社員に対するカスタマー・ハラスメントとは、お客さま等から社員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、社員の勤務環境を害するものをいう。
- 2 1の「お客さま等」とは、当社から下水道サービスの提供を受ける者又は当社の業務に密接に関係する者であって、社員が応対する全ての人をいう。
- 3 1の「著しい迷惑行為」とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。

第2 当社の責務

当社は、社員に対するカスタマー・ハラスメントの防止策を講ずるとともに、社員に対するカスタマー・ハラスメントが行われた場合においては、社員の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講ずるよう努めなければならない。

また、社員もその業務に関し、カスタマー・ハラスメントを行う立場にもなり得るこ

とから、当社は、社員がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

当社は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施する。

- 1 社員に対するカスタマー・ハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備する。
- 2 カスタマー・ハラスメントを受けた社員への配慮のための体制を整備する。
- 3 カスタマー・ハラスメント防止のための手引を作成する。
- 4 意識啓発のための研修等を実施する。
- 5 社員がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない旨を就業規則に規定するなど、文書で社員に明示する。

第3 社員の責務

- 1 社員は、カスタマー・ハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場において防止に資する行動をとるよう努めなければならない。
また、当社の講ずる第2の対策に協力するよう努めなければならない。
- 2 管理監督者は、カスタマー・ハラスメントが行われることのない良好な勤務環境を確保するよう努めなければならない。社員から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めなければならない。
- 3 社員は、その業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない。

第4 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、お客さま等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。