もとす広域連合カスタマーハラスメントに対する基本方針

１　基本的な考え方

もとす広域連合では、組織市町及びその住民に対して、広域的調整を図りながら広域行政を適切かつ円滑に行うため、総合的かつ計画的に事務を執行しており、日頃から、住民から寄せられる貴重なご意見やご要望を真摯に受け止め、業務に取り組んでいます。

一方で、これらの中には、社会通念上許容される範囲を超える不当な要求や、職員の人格を否定し恐怖心を抱かせる言動など、職員の尊厳を傷つけ心身の健康を著しく損なうカスタマーハラスメントに該当する行為も見受けられます。こうした行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、通常業務の遂行を妨げ、結果として他の住民への公正で質の高い行政サービスの持続的な提供に支障をきたすこととなります。

当広域連合では、職員が安全かつ安心して職務に専念できる環境を整備することが、より良い行政サービスの提供につながるという認識のもと、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していきます。

２　カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、次の３つの要件をすべて満たすものとします。

（１）職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動

対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者が、カスタマーハラスメントの行為者となり得ます。

（２）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るもの

社会通念に照らし、当該言動の内容が職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものをいう。このような言動に該当するか否かは、具体的な状況を踏まえて総合的に判断します。

（３）職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されるもの

言動の頻度や継続性を考慮するが、強い精神的又は身体的苦痛を与える態様の言動である場合には、１回の言動であっても該当し得るものとなります。

３　カスタマーハラスメントになり得るものの例

（１）言動（ＳＮＳ含む。）の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。

②対応が著しく困難な又は対応が不可能である要求

法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

（２）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①身体的な攻撃（暴行、傷害等）

②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

③威圧的な言動（大声を出す、複数人で取り囲む）

④継続的、執拗な言動（繰り返される、しつこい、揚げ足取り、責め立て）

⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間にわたる職員の不合理な拘束）

４　カスタマーハラスメントへの対応について

行政サービスの利用者等からのご意見やご要望には、それぞれの事情に配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切かつ迅速な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントと疑われる言動が認められた場合には、職員を守るための対応を行います。

（１）組織的な対応

速やかに上司に報告する・複数職員で対応する・場所を選定する・時間を設定する・事案を所属長に報告する・情報共有を行う・指示を仰ぐ等

（２）毅然とした対応

議論は避ける・曖昧な回答はしない・発言内容を録音する・警告する・対応を中止する等

（３）法的な対応

警察に通報する・弁護士に相談する等

（４）職員へのサポート

相談支援・メンタルヘルス支援・職場環境への配慮等

５　カスタマーハラスメント対策について

（１）カスタマーハラスメントに対する当広域連合の基本姿勢を明確化し、職員及び外部へ周知・啓発します。

（２）カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、職員への教育・研修を行います。

（３）カスタマーハラスメントに遭った職員のプライバシーを保護し、ハラスメント行為を相談したことなどでの不利益な取り扱いは行いません。

（４）迅速かつ適切に対処を行うため、相談体制を整備し必要に応じて警察や弁護士等と連携します。

令和８年１０月 もとす広域連合