

中新川広域行政事務組合カスタマーハラスメントに対する基本方針

中新川広域行政事務組合（以下「本組合」という。）は、住民の皆様から寄せられるご意見やご要望については、行政サービスの改善と向上に欠かせないものと受け止め、これまでどおり真摯に対応します。

一方で、職員の人格を否定するような言動や、暴力・暴言などのカスタマーハラスメントは、職員の心身の健康に深刻な悪影響を与えるだけでなく、業務の遂行を妨げ、住民の皆様を提供する行政サービスの低下を招きます。

本組合は、職員が安心して業務に専念し、その能力を十分に発揮できる職場環境を守り、すべての住民の皆様には質の高い行政サービスを安定的に提供するため、次のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針（以下「本方針」という。）を定めます。

◆ カスタマーハラスメントに対する基本方針

本組合は、職員に対するカスタマーハラスメントには組織として毅然とした態度で対応し、職員を保護します。行政に寄せられる正当なご意見・ご要望には、これまでどおり真摯に対応します。一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアルに定める手順に基づき、職員の人権及び安全を守ることを最優先し、組織として支援・フォローを行います。カスタマーハラスメントによって生じ得る行政サービスの質の低下を避け、行政サービスの利用者等が公平・公正に本来の行政サービスを受けられるようにします。

1. カスタマーハラスメントの定義

本組合では、厚生労働省指針及び人事院規則 10－17「カスタマー・ハラスメントの防止等」で示されている定義を踏まえ、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。

カスタマーハラスメントとは、職員の職務に係る行政サービスの利用者等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るものにより、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こと。

- 行政サービスの利用者等からの苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは正当な申入れであり、カスタマーハラスメントには当たりません。
- 窓口や庁舎内での対面だけでなく、電話、電子メール、SNS等のインターネット上で行われるものも含まれます。
- 「職員」には、正規職員だけでなく、会計年度任用職員等の非正規職員を含む、すべての職員が含まれます。
- 強い精神的又は身体的苦痛を与えるような言動があった場合には、1回の言動であっても該当し得ます。

2. カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

区分	類型	例
「言動の内容」が社会通念上許容される範囲を超えるもの	①理由の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想定している行政サービスを著しく超える要求	過度な行政サービスの提供を要求すること
	③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	法令に違反又は逸脱するおそれのある事務処理を要求すること
	④不当な損害賠償要求	行政サービスの提供内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること
「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）	殴る・蹴る・叩く等の暴行、物を投げつける、わざとぶつかる、つばを吐きかける
	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）	庁舎の物を壊す・SNS等に悪評を投稿するとほめかして脅す／SNS等へ職員のプライバシー情報を投稿する／職員の人格を否定する言動（性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱を含む）／土下座の強要／盗撮・無断撮影／職員の機微な個人情報の暴露の強要・開示禁止の強要
	③威圧的な言動	大きな声で職員や周囲を威圧する、反社会的な言動を行う
	④継続的、執拗な言動	同様の質問を執拗に繰り返す／話のすり替えや揚げ足取り、執拗な責め立て／同様のメール等を執拗に繰り返し送りつける
	⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	長時間にわたる居座りや、電話で長時間職員を拘束する

3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 申出があった際は、最初からカスタマーハラスメントと決めつけず、相手方の主張、要求内容及び事実関係を丁寧に聞き取ります。
- (2) 対応に難しさを感じた場合は、職員が一人で抱え込むことのないよう、速やかに上司へ報告・相談し、組織として対応します。
- (3) 対応に当たっては、複数の職員で対応すること、対応内容を正確に記録すること、必要に応じて録音・録画を行うことなどにより、職員の安全と事実関係の確保に努めます。
- (4) 十分に説明を尽くしても同じ主張や要求が繰り返され、状況が改善しない場合は、マニュアルに定める目安時間をもって、対応の打ち切りを検討します。対応の打ち切りを伝えてもなお退去しない場合は、退去を求めます。
- (5) 暴行、器物損壊、威力業務妨害、脅迫など犯罪に該当し得る言動があった場合は、目安時間を待たず直に対応を打ち切り、警察へ通報します。悪質な場合には、弁護士に相談するなど、法的措置を含めて対応します。
- (6) 職員への誹謗中傷などのSNSへの投稿や、第三者への公表を目的とした無断の撮影・録音など、職員の信用や人格を傷つける行為に対しては、中止を求める警告を行い、改善が見られない場合には、警察への通報や弁護士への相談など、法的に対応します。
- (7) 対応後は、課内で情報を共有するとともに総務課へ報告し、事案を振り返って再発防止に努めます。

住民の皆様には、本組合が行政サービスを適正に提供し続けるため、本方針の趣旨にご理解とご協力をお願いいたします。