

鹿行広域事務組合職員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

鹿行広域事務組合（以下「本組合」という。）は、日頃から行政サービスの向上や業務内容の改善等につなげるため、圏域住民の皆様の御意見や御要望に対して、丁寧かつ誠実な対応に努めているところです。

しかし、これらの御意見や御要望の中には、その内容が妥当性を著しく欠くものや社会通念上許容される範囲を超える言動、職員の人格を否定する言動、暴力を伴う行為など、職員の人格や尊厳を傷つけるもの（以下「カスタマーハラスメント」という。）も存在します。これらの行為は、職員の心身の健康や勤務環境に悪影響を及ぼすだけでなく、業務の遂行に支障を来し、他の利用者への行政サービスの低下を招くおそれがあります。

本組合は、カスタマーハラスメントから職員を守り、職員が安心して行政サービスを提供できる環境を確保するとともに、公平かつ安定した行政サービスを持続的に提供できる体制を維持するため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然と対応してまいります。

また、本組合職員は、行政サービスの利用者等との適切なコミュニケーションや接遇を心掛けるとともに、自らがカスタマーハラスメントの行為者とならないよう、公務内外を問わず高い倫理観を持って行動することを徹底します。

2 カスタマーハラスメントの定義

（１）行政サービスの利用者等

住民や行政サービスの利用者をはじめ、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をいいます。

（２）カスタマーハラスメント

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をいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスタマーハラスメントに該当する行為の例として、以下のようなものが想定されます。なお、これらは代表的な事例であり、これらの行為に限定されるものではありません。

1 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）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	・ 性的な要求をすること。 ・ 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の処理を行うことを要求すること。 ・ 他の住民との公平性を損なう要求をすること。

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)	<ul style="list-style-type: none"> ・殴る, 蹴る, 叩く等の暴行を行うこと。 ・物を投げつけること。 ・つばを吐きかけること。
(2) 精神的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の名誉を傷つけ, 又は人格を否定する言動等(性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。)を行うこと。 ・職員のプライバシー情報を SNS に投稿する等の発言によって職員を脅すこと。 ・謝罪や土下座の強要をすること。 ・盗撮や無断での撮影をすること。 ・長時間にわたる執拗な叱責をすること。
(3) 威圧的な言動	<ul style="list-style-type: none"> ・大声で職員や周囲を威圧すること。 ・反社会的な言動を行うこと。
(4) 継続的・執拗な言動	<ul style="list-style-type: none"> ・同様の苦情, 要求を何度も繰り返すこと。 ・過度な頻度で連絡すること。 ・特定の職員を指名, 接触を繰り返すこと。
(5) 拘束的な言動(不退去, 居座り, 監禁)	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間の居座りや電話で職員の時間を拘束すること。

4 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には, 職員の安全を確保し, 必要に応じて複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- (2) カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には, カスタマーハラスメント行為を止めていただくよう注意・警告し, 行為者がこれに応じない場合は, 対応の終了や退去を求めるなど毅然と対応します。
- (3) その他, 必要に応じて警察へ通報のほか, 弁護士への相談など法的な対応を行います。

5 基本的な対策

- (1) 本組合の基本姿勢の明確化, 職員及び住民等への周知・啓発
- (2) 職員向け対応マニュアルの作成
- (3) 職員のための相談体制の整備
- (4) 職員の教育, 研修等の実施
- (5) 対応記録等による事実の把握
- (6) 警察, 弁護士等との連携

6 その他

本方針は, 関係法令の改正や行政サービスのあり方の変化等に応じて, 適宜見直しを行います。

令和 8 年 1 0 月
鹿行広域事務組合