
甲府地区広域行政事務組合職員

カスタマーハラスメント対策基本方針

第1 基本的な考え方

本組合は、住民の皆さまの信頼や理解を得ながら、質の高い行政サービスを提供するよう努めており、行政サービスの利用者等から寄せられる意見や要望は、サービス向上や改善にとって貴重なものであることから、真摯に耳を傾け、丁寧に対応します。

一方で、利用者等による職員の尊厳や人格を傷つける言動をはじめ、長時間にわたる対応や執拗な要求など、職員に過度な負担・ストレスを強いる行為については、職場環境を悪化させるだけではなく、他の住民の皆さまへのサービスの低下を招くおそれがあります。

本組合では、こうした職員に過度な負担・ストレスを強いる行為、いわゆるカスタマーハラスメントに対して組織一丸となり毅然とした態度で対応することで、職員を守るとともに、住民の皆さまと職員が相互に尊重し合える環境の下で、質の高い行政サービスを継続的に提供してまいります。

第2 カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

1 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、行政サービスの利用者等からの言動のうち、次のいずれかに該当するものをいう。

- (1) 要求等の内容が妥当性を欠くもの
- (2) 要求等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、①職員に精神的、身体的な苦痛を与えるもの ②職員の人格や尊厳が害されるもの ③職員の勤務環境が害されるもの

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

- (1) 要求等の内容が本組合の行政サービスの内容と関係がないもの
- (2) 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合の要求等
- (3) 手段や態様が社会通念上不相当なもの

(具体例)

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ SNS／インターネットによる誹謗中傷
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動

第3 組織としての対応姿勢

- ・ 職員は、住民の皆さまからいただいた要望や意見に対して、それぞれの事情に配慮した上で真摯にお話をお伺いし、丁寧な対応を心がけます。
- ・ カスタマーハラスメントと疑われる行為があった場合には、職員を守るため、複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントと判断した場合は、状況に応じて、警告を行う、一定の時間の経過をもって対応を終了する、退去を求めるなど、組織的に毅然と対応します。
- ・ 特に重大なカスタマーハラスメントには、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、法的な対応を行います。

第4 基本的な対策について

- (1) 甲府地区広域行政事務組合職員カスタマーハラスメント対策基本方針や啓発ポスターの職員・住民等への周知
- (2) カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- (3) カスタマーハラスメントを受けた職員等への相談体制の整備
- (4) カスタマーハラスメント対応を支援する専門職員(警察OB等)の任用の検討
- (5) 自動通話録音装置設置の検討
- (6) 特に悪質と判断したカスタマーハラスメントに対して訴訟等への移行