

福井坂井地区広域市町村圏事務組合カスタマー・ハラスメント対策基本方針

福井坂井地区広域市町村圏事務組合

改訂履歴

年月日	改定内容等
令和 8 年 1 0 月 1 日	初版策定（令和 8 年 1 0 月 1 日施行）

福井坂井地区広域市町村圏事務組合カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

本組合では、圏域の皆様からの意見や要望について、誠実かつ真摯に受け止め、適切な対応に努めています。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や理不尽な要求なども含まれており、これらの行為は職員の尊厳や心身を傷つけ、勤務環境を悪化させるだけでなく、通常業務への支障や他の行政サービス利用者へのサービス低下を招く可能性があります。

このため、職員を守り、安全で快適な職場環境を維持し、行政サービスを適正に提供させるために、これらの不当な要求や言動に対しては、毅然とした態度で組織的に対応します。

2 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クレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現させるための手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 カスタマー・ハラスメントになり得るもの

カスタマー・ハラスメントになり得るもの（言動の内容又は手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの）として、次のようなものが揚げられます。

（１） 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ア 行政サービスの瑕疵・過失が認められない
- イ 本組合の行政サービスの内容との関係がない

（２） 要求を実現させるための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- ア 身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- イ 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言等）
- ウ 威圧的な言動
- エ 土下座の要求
- オ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- カ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- キ 差別的な言動
- ク 性的な言動
- ケ 職員個人への攻撃、要求

なお、これらの例は代表的なものであり、これらに限るものではありません。

4 カスタマー・ハラスメントへの対応

行政サービスの利用者等からの要望や意見には、利用者のそれぞれの事情に配慮したうえ、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマー・ハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。

また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。

さらに、特に悪質な事案に対しては、警察への通報を検討するとともに、必要に応じて弁護士等の専門機関と連携し、法的措置も含めた対応を検討します。

5 カスタマー・ハラスメント対策

カスタマー・ハラスメントの防止等の措置として、以下の対策を実施します。

- (1) カスタマー・ハラスメントに対する方針を明確化し、職員への周知や研修等を通じて、意識の啓発及び知識の向上を図ります。
- (2) カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談があった場合に、その内容に応じて、迅速かつ適切な解決を図ります。
- (3) カスタマー・ハラスメントが生じた場合には、内容に応じて迅速かつ適切に必要な措置を講じるとともに、再発防止に取り組みます。
- (4) カスタマー・ハラスメントへの対処の方針を定め、当該方針において対処できる組織体制を整備します。
- (5) カスタマー・ハラスメントに関する苦情の申出、苦情に係る調査への協力等を理由に、職員が職場において不利益な取扱いを受けることがないようにします。
- (6) 相談体制を整備し、内容に応じて組織として適切に対応します。