燕・弥彦総合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

住民をはじめとする行政サービスの利用者等からのご意見・ご要望は、組合行政の推進や行政サービスの向上につながる貴重なものであり、本組合では、いただいたご意見・ご要望に対して丁寧かつ真摯な対応に努めています。

一方で、ご意見・ご要望の中には、職員の人格を否定するような暴言や過度な要求、長時間対応の強要など業務に支障を及ぼす迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメントを伴うものもあり、これらは職員が安心して働くことのできる職場環境を侵害するだけでなく、他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

本組合では、これらの行為から職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応してまいります。

2　燕・弥彦総合事務組合におけるカスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求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、その手段・態様により職員の就業環境が害されるもの

※カスタマーハラスメントに該当する行為

(1)「要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
・要求の内容が本組合の行政サービスの内容と関係がない場合
・要求への対応が著しく困難又は対応が不可能な場合

(2)「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

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

(参考)厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(令和４年２月)」から一部抜粋

3　カスタマーハラスメントへの対応

本組合においてカスタマーハラスメントに該当する行為が確認された際には、対応の終了や退去を求める場合があります。さらに悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士へ相談するなど法的に対応します。

4　基本的な対策

・カスタマーハラスメントに対する燕・弥彦総合事務組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。
・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。
・お客様対応の品質向上とトラブル防止のため、電話の録音や窓口の録画を行う場合があります。
・職員のプライバシー保護のため、名札のフルネーム表記を見直し、名字のみを記載した名札とします。
・カスタマーハラスメント防止の啓発ポスターを庁舎や公共施設等に掲示します。

令和８年 10 月１日

管理者 燕市長　佐野　大輔