

入間東部地区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

当組合は、住民の皆様のご理解とご協力のもと質の高い行政サービスが提供できるよう努めています。住民の皆様から寄せられるご意見、ご要望はサービスの向上や業務改善につながる貴重なものであることから、これらに真摯に耳を傾け、丁寧に対応します。

一方で、これらのご意見、ご要望の中には、社会通念上相当な範囲を超えた威圧的な言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳や人格を傷つけるものがあり、これらの行為は通常業務への支障や他の住民の皆様への行政サービスの停滞、質の低下を招く恐れがあります。

当組合は、これらの行為に対し、職員を守り、良好な職場環境を確保するとともに、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした態度で組織として対応し、安定した行政サービスの提供を継続的にを行います。

2 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、要求内容に妥当性を欠くもの又は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、職員の職場環境が害されるもの（カスタマーハラスメントに当たる行為であるか否かは「言動の内容」と「手段・態様」の両方に着目し、総合的に判断するため、次の例に限定されるものではありません。）

(1) 要求内容に妥当性を欠くもの

○ 行政サービスに瑕疵や過失が認められないもの

具体的な例

- ・ 難癖をつけて使用料・手数料等の未払い又は代金の返金を要求する。
- ・ 制度上対応できないことへの要求をする。
- ・ 当初の話からのすり替えや揚げ足取り、執拗な責めたてをする。
- ・ 自らの要求や同じ質問を繰り返し行い、言葉尻をとらえて責める。

○ 要求の内容が当組合の行政サービスの内容と関係がないもの

具体的な例

- ・ 言いがかりによる金銭の要求をする。
- ・ 国、県、その他自治体など、組合以外のことについて苦情を言う。

(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もの

○ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

具体的な例

- ・ 職員を叩く、押す、殴る、蹴る。
- ・ 物を投げつける、唾を吐きかける。

○ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

具体的な例

- ・ 庁舎内で大きな声を上げて秩序を乱す。
- ・ 大声、暴言で執拗に職員を責める。
- ・ 脅迫的な言動や反社会的な言動をとる。
- ・ SNSやマスコミへの暴露をほのめかして脅す。

○ 威圧的な言動

具体的な例

- ・ 威圧的又は侮辱的な言動をとる。
- ・ 優位な立場を利用した暴言や特別扱いの要求をする。

○ 継続的かつ執拗な言動

具体的な例

- ・ 頻繁な来庁や電話の度にクレームを行う。
- ・ 複数部署にまたがり複数回のクレームを行う。

○ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）

具体的な例

- ・ 長時間（目安として30分を超えるもの）の拘束、居座り、電話をする。
- ・ 個室等で拘束し、長時間にわたり執拗に要求を繰り返す。

(3) 職員の職場環境が害されるもの

○ 職員が適切な行政サービスの提供を行うために必要な協力の依頼に対し、正当な理由なく拒否するなど、業務遂行を著しく妨げるもの

具体的な例

- ・ 手続に必要な書類の提出を意図的に行わない。
- ・ 職員の問いかけに対して無視する。

○ その他職員の職場環境が害されるもの

具体的な例

- ・ インターネット上に職員の氏名、写真、音声等を投稿する。
- ・ SNSに職員や組合の信用を失墜させるような内容の投稿をする。
- ・ 自宅等の業務場所以外に職員を呼び出す。
- ・ 謝罪、土下座、職員の異動・辞職を要求する。
- ・ 特定の職員につきまとう。
- ・ 職員にわいせつな行為や盗撮をする。
- ・ 組合敷地内に不法に侵入する。
- ・ 正当な理由なく執務スペースに立ち入る。
- ・ カメラやスマートフォン等で職員や職場を無断で撮影、録音する。

3 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為に対しては、次のとおり対応します。

- (1) 複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。
- (2) 状況に応じて警告を行う、対応を中止する、退去を求めるなど毅然と対応します。
- (3) その行為が悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。
- (4) 事実関係を正確に把握するため、必要に応じて録音・録画等の記録を取ります。

4 基本的な対策

- (1) カスタマーハラスメントに対する当組合の基本姿勢の明確化
- (2) 職員向け対策マニュアルの整備
- (3) 職員のための相談体制の整備
- (4) カスタマーハラスメントに適切に対応するための職員研修の実施