

菊池広域連合カスタマーハラスメント対応基本方針

菊池広域連合では、住民の皆様から信頼される質の高い行政サービスを提供するため、住民の皆様から寄せられる正当なご意見、ご指摘等には真摯に耳を傾け、丁寧かつ誠実に対応してまいります。

一方で、一部の行政サービスの利用者等から職員に対する暴言や威圧的な言動、不当な要求など、著しい迷惑行為等(カスタマーハラスメント)が発生しています。

本方針では、カスタマーハラスメントによる職員の就業環境が害されることを防止し、職員の安全及び健康を確保するとともに、職員が安心して職務を遂行できる環境を整備することを目的として、カスタマーハラスメントへの適切な対応を通じて、職員を守りながら、行政サービスの適正かつ継続的な提供を確保します。

1 カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、次の3つの要素をすべて満たすものをいいます。

1. 行政サービスの利用者等、職員以外のものからの言動であること。
2. その言動が社会通念上許容される範囲を超えた言動であること。
3. その言動により、職員の就業環境が害されること。

2 カスタマーハラスメントに該当し得る言動(例)

カスタマーハラスメントに該当し得る言動には、次のようなものがあります。

- (1)身体的な攻撃(暴力、傷害等)
- (2)精神的な攻撃(暴言、脅迫、名誉棄損、侮辱等)
- (3)長時間にわたる拘束的な言動(電話・メールを含む)
- (4)制度や権限等の範囲を超えた過度な要求や金銭等の要求
- (5)職員個人への要求・攻撃(謝罪・処分・個人情報の要求等)
- (6)性的な言動
- (7)その他
 - ・正当な理由なく、撮影・録音等を利用して職員に心理的圧力を加える行為
 - ・SNS等への投稿をほのめかして不当な要求を行う行為
 - ・当連合の業務を妨害する行為
 - ・その他、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する言動

3 カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメント又はそのおそれのある言動が確認された場合には、当該行為の中止を求め、必要な説明を行ったにもかかわらず、社会通念上許容される範囲を超える言動が継続する場合には、対応の中止や退去を求めるなど組織として毅然とした対応を行います。

また、暴力、脅迫、器物損壊、不退去その他犯罪に該当する可能性がある場合には、必要に応じて警察へ通報や、弁護士への相談等の法的対応等も含め、厳正に対処します。

4 カスタマーハラスメント対応のための組織としての対策について

カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう、次の対策を実施します。

- (1)カスタマーハラスメントに関する基本方針及び対応方法の周知
- (2)職員に対する接遇やハラスメントに関する研修
- (3)カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制の整備
- (4)必要に応じた通話録音その他の記録手段の整備
- (5)警察、弁護士その他の専門機関との連携

令和 8 年 9 月 24 日

菊池広域連合長 吉本 孝寿