

相馬地方広域市町村圏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

相馬地方広域市町村圏組合では、行政サービスをご利用いただく皆様からの御意見や御要望を、サービス向上に資する大切なものとして受け止め、真摯に対応できるよう努めております。

一方で、暴言や侮辱的な言動などの職員に対するカスタマーハラスメントは、職員の尊厳を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、他の利用者への行政サービスの質の低下を招くおそれがあります。

相馬地方広域市町村圏組合は、職員の安全及び尊厳を守り、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然とした態度で対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

住民や行政サービス利用者等からの言動のうち、要求内容が妥当性を欠くもの、又は当該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り、これにより職員の就業環境が害されるもの。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 要求内容が妥当性を欠くもの

- ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない要求
- ・当組合が提供するべき行政サービスの範囲外の要求

(2) 手段・態様が社会通念上不相当なもの

- ・暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・威圧的、差別的な言動
- ・継続的、執拗な言動(長時間・長期間に渡る対応)
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・SNS／インターネットでの誹謗中傷
- ・性的な言動特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ・妥当性を欠く金銭補償要求、謝罪の要求(土下座の強要等)

※上記は例示であり、これらに限定され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

- (1) 職員に対しカスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと判断した場合(疑いがある場合を含む)、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。
- (2) 状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然と対応します。
- (3) 特に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な対応を行います。

5. カスタマーハラスメント対策

- (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) カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- (3) 職員のための相談体制の整備
- (4) 庁内への掲示及び来庁者への周知