黒川地域行政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

黒川地域行政事務組合（以下「組合」という。）は、住民の皆様から寄せられるご意見、ご要望、苦情等を行政サービスの向上につながる貴重な声として受け止め、誠実かつ丁寧に対応します。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、暴行、長時間の拘束、過度な要求等、社会通念上相当な範囲を超えた言動によって職員の就業環境を害する「カスタマーハラスメント」については、職員個人に対応を委ねるのではなく、組織として適切に対応します。

組合は、職員の安全と尊厳を守るとともに、適正かつ円滑な行政サービスを継続して提供できる環境の確保に努めます。

2　カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、住民、利用者、事業者その他の関係者からの要求や言動のうち、その内容に妥当性がないもの、又は要求の内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するものをいいます。

なお、正当なご意見や苦情、要望等を申し出ること自体をカスタマーハラスメントとするものではありません。

3　組合の対応

組合は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、必要に応じて次のような対応を行います。

・職員に代わって上司等が対応するなど、組織として対応します。
・複数の職員で対応するなど、職員の安全を確保します。
・必要に応じて、対応を終了し、警察、弁護士その他の関係機関と連携します。
・事案の内容及び対応経過を記録し、再発防止に活用します。

4　職員の保護

組合は、カスタマーハラスメントを受けた職員が一人で抱え込むことのないよう、相談・報告しやすい体制を整備します。

また、必要に応じて、職員の心身のケアや勤務上の配慮等を行い、職員の安全と健康の確保に努めます。

5　消防・救急、医療等における対応

消防・救急、医療その他の生命・身体に関わる業務については、住民の生命及び身体の保護を最優先とします。

カスタマーハラスメントが発生した場合においても、必要な業務の継続に努めるとともに、職員、傷病者及び患者その他の利用者等の安全確保を図ります。

また、必要に応じて、上司への報告、応援要請、警察その他の関係機関との連携等、適切な措置を講じます。

6　周知・研修等

組合は、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応のため、職員への研修を行うとともに、本方針を住民、利用者その他の関係者に周知します。

また、事案の発生状況等を踏まえ、必要に応じて対応方法や本方針の見直しを行います。

令和８年１０月

黒川地域行政事務組合