

関西広域連合 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

関西広域連合（以下「連合」といいます。）は、2府6県4政令指定都市からなる広域的な行政主体として、寄せられる提言・意見・要望・苦情について、真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応します。

一方で、これらの中には、職員の人格を否定する言動や、職員を委縮させる威圧的な言動など、社会通念上許容される範囲を超えるものがあります。これらの言動は、職員の心身の健康を損なうほか、業務への支障や他の府県市民等への行政サービスの低下を招きかねないものです。

連合では、職員が安心して働くことができる職場環境を整備し、より質の高い行政サービスを提供するため、これらの言動に対し、組織として毅然と対応します。

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、連合の職員（会計年度任用職員を含む。）が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた府県市民等からの言動（電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含む。）であって、当該職員の就業環境を害するものとします。

3. カスタマーハラスメントに該当する言動の例

カスタマーハラスメントに該当する言動の例として、以下のようなものが想定されます。なお、これらは例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求など）
- ③威圧的な言動（大声をあげる、反社会的言動など）
- ④差別的な言動
- ⑤性的な言動
- ⑥継続的、執拗な言動
- ⑦拘束的な行動（不退去、長時間の居座りや電話、監禁など）
- ⑧妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求
- ⑨特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ⑩SNSやインターネットなどでの誹謗中傷

4. カスタマーハラスメントへの対応

- ①職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として

事実関係を確認したうえで、毅然と対応します。

- ②十分な説明を行ったうえでなお繰り返しの要求等が続く場合や、同様の話を一方的に続ける場合は、状況に応じて、対応開始から15～30分を目安に対応を打ち切ります。
- ③カスタマーハラスメントに該当する言動を止めるよう警告し、従っていただけない場合、窓口や電話等での対応を中止します。
- ④執務室における秩序を乱し、又は公務の円滑な遂行を妨げるような撮影、録音その他これらに類する行為を禁止します。
- ⑤その他、必要に応じて、以下のような対応をとります。
 - ・複数の職員による対応に切り替えること
 - ・事実関係の記録のため録音等を行うこと
 - ・職員の氏名を表示しないこと・名乗らないこと
 - ・退去を求めること
- ⑥特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談など、法的措置を含め厳正に対応します。

5. その他

- ①連合は、カスタマーハラスメントの発生防止のため、必要と認める措置を講じます。
- ②連合の分野別事務局や企画調整担当など、担当する府県市に事務局がある部門については、当該府県市のカスタマーハラスメント対策を適用することとします。

(制定改正履歴)

令和8年10月1日制定