

北名古屋衛生組合職員へのカスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日

- 1 北名古屋衛生組合では、住民の期待や信頼に応えられる行政サービスを提供するとともに、利用者等から寄せられる要望や意見については、よりよい行政運営につながるよう、真摯に対応しています。

一方で、要望や意見の中には、内容に妥当性がなく常識の範囲を超えたものや、職員の人格を否定する言動もあり、これらの行為は職員の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させるとともに、通常業務に支障をきたし、他の利用者へのサービス低下をも招く重大な問題です。

北名古屋衛生組合では、このような要求や言動に対して、職員を守るとともに、安心して働ける職場環境を整え、適正な行政サービスが提供できるよう、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定し、当該対策に積極的に取り組んで参ります。

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クレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

3 対象となる行為

(1) 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ア 行政サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- イ 要求の内容が当組合の行政サービスの内容とは関係がないもの

(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

- ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- イ 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）
- ウ 威圧的な言動（大声をあげ職員を威圧する、反社会的な言動を行う等）
- エ 継続的、執拗な言動（同様の質問を繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め等）

オ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、電話で職員を拘束する等）

カ プライバシーの侵害（職員個人に対する SNS 等での誹謗中傷、インターネット上への写真・動画の無断掲載、職員個人の連絡先や住所等の執拗な追及等）

※上記の記載は例示であり、これらに限ら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

職員に対するカスタマーハラスメントが発生した場合には、担当職員個人に対応を委ねるのではなく、組織として毅然とした対応をし、必要に応じて対応を中止させていただきます。また、特に悪質なものと犯罪行為と判断した場合には、警察、弁護士等の専門機関と連携し、法的措置等も含め厳正に対処いたします。