

蓮田白岡衛生組合職員に対するカスタマーハラスメントの防止に関する基本方針について

令和8年10月5日管理者決裁

蓮田白岡衛生組合では、蓮田及び白岡市の皆様をはじめとする行政サービスの利用者等（以下、住民等という。）から寄せられる要望・意見等を真摯に受け止め、より満足度の高い行政サービスを提供できるよう努めています。

一方で、住民等の一部の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言や脅迫など、社会通念上許容される範囲を超えたものも見受けられることがあります。これらの行為は職員の就業環境を悪化させるだけでなく、他の住民等への行政サービスの提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

組合では、すべての職員が安心して職務に専念できる良好な勤務環境を確保するとともに、公平で適正な行政サービスを継続的に提供していくため、職員に対するカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然とした態度で対応します。

1 カスタマーハラスメントの定義

職員に対するカスタマーハラスメントとは、住民等から職員に対して行われる社会通念上許容される範囲を超えた著しい迷惑行為であって、職員が精神的もしくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格や尊厳が害され、又は職員の就業環境が害されることをいいます。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは、要求の内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないものをいいます。

(1) 要求内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの

- ・組合が提供すべき行政サービスの範囲外の要求
- ・行政サービスに瑕疵が認められない場合等の相当性を欠く謝罪や賠償の要求
- ・土下座等の妥当性を欠く態様での謝罪の要求

(2) 要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの

- ・暴行、傷害などの身体的な攻撃（殴る、蹴る、たたく、物を投げつけ

る、唾を吐きかける等)

- ・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・長期間にわたる対応等）
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・誹謗中傷（SNS/インターネット等）
- ・性的な言動
- ・特定の職員等を対象とした攻撃（人格の否定、プライバシーに関わる言動、無断の撮影等）

上記に例を示しますが、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

行政サービスの提供者である職員等がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、職員等を守るため、以下のとおり対応します。

- ・複数の職員等で対応するなど組織的に対応します。
 - ・迷惑行為等を止めていただくよう、適宜、注意・警告を行う場合があります。
 - ・警告等を行ってもなお、迷惑行為等が継続する場合は、組織的な判断の下、対応を打ち切る場合があります。
- ※行為の悪質性が高い場合は、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。

5 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する蓮田白岡衛生組合の基本姿勢の明確化、公共施設内での周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応等の明確化、職員等への周知
- ・録音・対応記録等による事実の把握
- ・SNS等への不当な投稿に対する削除要請
- ・カスタマーハラスメントに対する相談体制
- ・警察への通報や、弁護士等、専門家との連携