令和８年１０月策定

亘理地区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

亘理地区行政事務組合（以下、本組合という。）では、皆様から寄せられるご要望やご意見等は、行政サービスの改善につながるものとして、真摯に対応することを心掛けております。

一方で、近年、全国的な問題となっているカスタマーハラスメントが発生した場合、職員の就業環境の悪化や本来の業務への支障、他の住民等の皆様へのサービス低下につながる場合もあります。

本組合は、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応し、職員を守ることを基本としています。引き続き、住民の皆様に適正な行政サービスを提供するため、組織一丸となって取り組んでまいります。

２　本組合におけるカスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

⑴　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、行政サービス等の利用者その他これに準ずる者による言動又は要求のうち、次の①から③のいずれにも該当するものをいう。

①　対面や電話等をはじめ、あらゆる方法により行われる言動又は要求であること。

②　職員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えるものであること。

※「社会通念上許容される範囲を超えるもの」とは、要求内容に相当性を欠くもの又は要求の手段若しくは態様が不適切なものをいう。その該当性については、内容、経緯その他の事情を総合的に勘案して判断する。

③　職員に精神的・身体的な苦痛を与える、又は職員の就業環境を害するものであること。

⑵　カスタマーハラスメントに該当する行為

①　要求の内容が相当性を欠く場合

ア　本組合が提供すべき行政サービス等の範囲外の内容に関する要求

イ　法令や制度など統一的基準に基づく行政サービス等を著しく超える要求

ウ　法令に違反するおそれがあるなど、対応が著しく困難又は不可能な要求

②　手段・態様が不適切である場合

ア　暴行、傷害など「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　など）

イ　脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など「精神的」な攻撃

ウ　大声による罵声、告訴を示唆するなど「威圧的」な言動
（机等を叩く、蹴るなど身体以外の暴力　等）
エ　長時間・長期間にわたる「継続的・執拗」な言動
（同様の話を繰り返す、話のすり替え、執拗な責め立て　など）
オ　長時間の電話、不退去、居座り、監禁など「拘束的」な行動
カ　「差別的」な言動
キ　「性的」な言動
ク　「特定の職員」を対象とした攻撃又は要求
（プライバシー侵害、無断撮影、インターネット上への職員の個人情報の拡散など）
ケ　妥当性を欠く「金銭その他の補償」の要求
コ　妥当性を欠く「謝罪、回答又は面会等」の要求
サ　行政サービスの利用目的を逸脱した「過剰」な来庁
（行政サービス以外の目的で連日同じ窓口を訪れる行為など）
※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

3　カスタマーハラスメントへの対応

本組合は、カスタマーハラスメント（その疑いがある場合を含む。）に該当すると判断した場合は、次のとおり対応します。

⑴　複数の職員等で対応するなど、組織的に対応します。
⑵　カスタマーハラスメントを中止するよう注意又は警告を行います。
⑶　注意又は警告を行った後もカスタマーハラスメント行為が継続する場合は、対応を中止するとともに、退去要求（命令）又は警察への通報を行います。
⑷　事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認するとともに、「カスタマーハラスメント発生報告書」を作成し、事案対応の検証及び再発防止に向けた対応方針の検討を行います。
⑸　カスタマーハラスメント行為が継続的に行われる場合その他悪質と判断した場合は、必要に応じて法的措置を講じます。

4　カスタマーハラスメント対策パッケージ

本基本方針に基づき、カスタマーハラスメントへの具体的な対応として、次の対策を講じます。

⑴　法的根拠に基づく対応
弁護士の助言を踏まえ、法的根拠に基づいた対応を行います。
⑵　相談窓口やメンタルヘルスケアの体制整備
カスタマーハラスメントを受けた職員が相談できる窓口として所属長、管理課及び総務課を位置付けるとともに、必要に応じて産業医や外部相談窓口によるメンタルヘルスケアを受けられる体制を整備します。

［外部相談機関］

① 宮城県市町村職員共済組合「こころケア♡とも」　電話：022-263-6413

② 厚生労働省「こころの耳電話相談」　電話：0120-565-455

③ 宮城県精神保健福祉センター「心の相談電話」　電話：0229-23-0302

⑶ カスタマーハラスメントを受けた職員の保護

相談等の事後対応に当たっては、職員のプライバシーに十分配慮し、当該事案を理由とした不利益な取扱いは一切行いません。

●亘理地区行政事務組合カスタマーハラスメントへの対応例【類型別対応】

カスタマーハラスメント行為に対しては、職員の安全確保を最優先とし、行為の態様等に応じて、以下のとおり毅然と対応します。

類型	代表的な行為	対応要領
時間拘束型	・長時間の電話 ・長時間の居座り、拘束	・必要な説明等を行った後も同様の要求等が継続する場合は、応対を終了します。 ・応対終了後も行為が継続する場合は、退去又は通話の終了を求めます。
リピート型	・同じ要求の繰り返し ・何度も来庁、電話等を行う	・新たな要求や事実関係がない場合は応対を終了します。
暴言・暴力型	・大声、暴言、罵倒 ・差別的発言、人格否定 ・暴力 ・机を叩く	・やめるよう警告を行います。 ・行為が継続する場合は応対を終了します。
威嚇・脅迫型	・脅迫的発言 ・権力者等との関係をほのめかす	・要求には応じず毅然と対応します。 ・必要な説明を行った後も行為が継続する場合は応対を終了します。
権威型（優越的地位の濫用）	・特別扱いの要求 ・謝罪文や土下座の強要	・不当な要求には応じず、公平・公正に対応します。 ・必要な説明を行った後も行為が継続する場合は応対を終了します。
SNS・インターネット型	・SNS 等への掲載又は配信を目的とした無断での撮影、録音 ・SNS 上での誹謗中傷 ・職員のプライバシーに関する情報をインターネット上に掲載	・みだりな撮影等は職員の執務を阻害する旨を伝え、警告を行います。 ・SNS 等への掲載や情報発信の中止又は削除を求めます。
セクシュアルハラスメント型	・身体接触 ・性的発言 ・つきまとい	・やめるよう警告を行います。 ・行為が継続する場合は応対を終了します。 ・必要に応じて対応者の変更又は複数の職員による対応を行います。

※　上記は例示であり、これらに限るものではありません。

※　事案の内容に応じて、複数の類型に該当するものとして対応します。

※　職員の安全確保を最優先とし、必要に応じて警察への通報、退去要求（命令）、法的措置その他の措置を講じます。

カスタマーハラスメント発生報告書

報告所属長	所　属	○○課・署
	氏　名	
対応職員	所　属	○○課・署
	氏　名	
発生日時等	日　時	年　月　日（　）　時　分 ～　時　分
	場　所	
相　手　方	氏　名	
	住所・連絡先 （判明している場合）	
事案の概要 （事案の発生状況、言動又は要求の内容及び経過を記載すること。）		○事案の類型 □時間拘束型　□リピート型　□暴言・暴力型　□威嚇・脅迫型 □権威型（優越的地位の濫用）□SNS・インターネット型 □セクシャルハラスメント型　□その他（　　） ※複数選択可
対応状況 （対応内容、警告の実施状況、応対終了の有無等を記載すること。		
対応結果		□注意・警告　□応対終了　□退去要求（命令）　□警察へ通報 □弁護士へ相談　□法的措置　□その他（　　）

※　事案に関する録音データ、写真・動画、電子メール、SNS 画面の写しその他参考資料がある場合は、本報告書に添付してください。