

徳島県市町村職員共済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

当組合では、組合員等（被扶養者、任意継続組合員及び年金受給者を含む。以下同じ。）の生活の安定と福祉の向上に寄与するとともに、公務の能率的運営に資するために必要なサービス（以下、「サービス」という。）を提供しています。その中で、組合員等から寄せられる要望や意見には、丁寧かつ真摯に対応し、組合員等との信頼構築に努めます。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるだけでなく、通常業務への支障や他の利用者へのサービス低下を招く重大な問題です。

当組合では、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、サービスを適正に提供するため、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及び該当する行為

（１）カスタマーハラスメントの定義

サービス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欠くもの、あるいは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、職員の勤務環境が害されるもの。

（２）カスタマーハラスメントに該当する行為

ア 要求の内容が妥当性を欠く場合

（ア） 当組合サービスに瑕疵・過失が認められない場合

（イ） 要求の内容が、当組合のサービス内容と関係がない場合

イ 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

（ア） 暴行、傷害など身体的な攻撃

（イ） 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃

（ウ） 威圧的な言動

（エ） 継続的、執拗な言動

（オ） 不退去、居座り、長時間にわたる電話、監禁など拘束的な行動

（カ） 執務室に無断で立ち入る、無断で撮影・録画する

（キ） 差別的な言動

（ク） 性的な言動

（ケ） 職員個人への攻撃、要求

（コ） 妥当性を欠く謝罪の要求、金銭などの補償の要求

（サ） 職員の個人情報などをSNSやインターネットなどへ投稿

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について

サービス利用者からの要望や意見には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員の人権を守るため、状況に応じて、複数の職員で対応する、警告を行う、対応を中止するなど組織として毅然と対応します。

さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

4 基本的な対策について

(1) 基本方針の周知・啓発

職員に対し基本方針を周知するとともに、対外的にカスタマーハラスメントに対する当組合の基本姿勢を明確にします。

(2) 職員への教育・研修

職員に対し、カスタマーハラスメントに関する研修等を実施し、意識や知識の向上を図ります。

(3) 職員のための相談・対応体制の整備

職員が心身の不調をきたすことがないように、相談・対応体制を整備します。

令和7年7月24日
徳島県市町村職員共済組合