千葉県市町村総合事務組合職員
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
千葉県市町村総合事務組合　総務課

行政サービスの利用者等からの暴言や侮辱的な言動など、いわゆるカスタマーハラスメントは、職員を傷つけるだけでなく、業務の遂行が阻害されることにより本来対応すべき相談等への対応ができなくなるなど、行政サービスの低下につながりかねないものです。

千葉県市町村総合事務組合では、職員が本来取り組むべき職務に注力し、質の高い行政サービスを提供できるよう、職員に対するカスタマーハラスメント対策を実施します。

１　千葉県市町村総合事務組合職員に対するカスタマーハラスメントの定義

職場において行われる行政サービスの利用者等の言動であって、職員が従事する業務の性質その他事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の勤務環境を害すること

２　行政サービスの利用者等への対応について

千葉県市町村総合事務組合では、カスタマーハラスメントについて、行政サービスの利用者等からの意見・要望等として対応すべきものを安易にカスタマーハラスメントと判断を行わないように留意しつつ、社会通念上不相当とされる要求等に、毅然とした対応を行えるよう、行政サービスの利用者等への対応における職員の基本的な心構え、対応時の留意点などをまとめた職員向けの対応マニュアルを整備し、対応を行います。

３　職員向け対応マニュアルの主な内容

(1) 行政サービスの利用者等への対応における職員の基本的な心構え

行政サービスの利用者等への対応においては、礼儀正しく、真摯な姿勢で対応し、見解の相違や誤解などにより、時に厳しい口調で苦情やクレーム、改善要望などを受けることがあっても、傾聴、共感の姿勢で真摯に話を聞き、説明を尽くすなど、適切な対応に努めます。

(2) カスタマーハラスメントへの組織的な対応について

説明を尽くしたにも関わらず、苦情・クレーム等が著しく長時間に及ぶ、大声や暴言で責めるなどの事案については、組織的に対応するとともに、カスタマーハラスメントに該当するか判断を行い、該当する場合には、必要に応じて行為への警告や対応終了の通告、退去命令等を行います。