八日市布引ライフ組合
カスタマーハラスメント対策
基本方針

令和8年10月

八日市布引ライフ組合

目　次

１　趣旨・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１

２　定義・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１

３　該当行為・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２

４　具体的な取組・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３

５　職員向け対応マニュアルの作成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３

６　最後に・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３

１　趣旨

八日市布引ライフ組合職員は、行政サービスの利用者等（以下「利用者等」という。）に対し、常に信頼と期待に応え、最適なサービスを提供できるよう努めています。利用者等から寄せられる要望や意見は、行政サービスを担うに当たって貴重なものであり、これらに対しては丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職員を委縮させるとともに勤務環境を悪化させるほか、業務の遅滞により、他の利用者等への通常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る可能性を有する重大な問題です。

八日市布引ライフ組合では、職員の人権を尊重するとともに安心して働ける環境を確保し、また、より良い安定した行政サービスの提供を実現するため、著しく妥当性を欠いた要望や意見又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言動に対しては、利用者等の権利を不当に侵害しないことに留意しつつ、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

その基本姿勢として、「八日市布引ライフ組合カスタマーハラスメント対策基本方針」を定めます。

２　定義

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号。以下「労働施策総合推進法」という。）において、カスタマーハラスメントは「職場において行われる①**顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動**であって、②**その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の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、③**当該労働者の就業環境を害すること**」と定義され、これら①から③の全てを満たすものをいいます。

この定義について、本組合では以下のとおり考え方を整理します。

(1)「**顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者**」とは、行政サービスの提供を受ける者及び今後受ける可能性がある者並びに本組合の業務に関係を有する者を指します。「**言動**」は、窓口や電話における行為だけでなく、メールや文書、ＳＮＳ等のインターネット上の発言などの行為も含みます。

(2)「**その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の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**」とは、社会通念に照らし、言動の内容が相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものを指します。「**労働者**」は、正規職員、再任用職員、会計年度任用職員のほか、委託業者など本組合が実施する業務に従事する者（以下「組合職員等」という。）を指します。

(3)「**就業環境を害する**」は、当該言動等により、組合職員等が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、業務を遂行する上で看過

できない程度の支障が生じることをいいます。

3　該当行為

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある代表的な行為類型を、以下のとおりまとめました。なお、これらは例示であり、限定列挙ではありません。

身体的な攻撃	‣ 組合職員等をつかむ・殴る・蹴る ‣ 唾を吐く ‣ 書類や物を投げつける
精神的な攻撃	‣ 組合職員等の人格を否定する発言や侮辱する発言 ‣ 大声で暴言を吐く
脅迫・恫喝・威圧的な言動	‣「痛い目に遭わせる」、「どうなっても知らないからな」等の脅迫 ‣「調子に乗るな」、「なめてんのか」等の恫喝 ‣ 声を荒らげる、にらむ、物を叩く・蹴るなどの言動 ‣「態度が気に入らない」等、言い掛かりをつける
揚げ足取り	‣ 話をすり替えて理不尽な苦情等につなげる ‣ 揚げ足を取って執拗に責め立てる
性的・迷惑な言動	‣ つきまとい ‣ 盗撮 ‣ わいせつな言動をする
拘束	‣ 長時間にわたる対応の強要や電話による職務の妨害 ‣ 退去するよう言われたにもかかわらず、正当な理由なく不退去・居座り続ける
繰り返し	‣ 電話を切っても何度もすぐに掛けてくる ‣ 同様の内容の質問・要求を執拗に繰り返す
妥当性を欠く要求	‣ 過度な金銭や物の要求 ‣ 過度な謝罪の要求 ‣ 制度上対応できないことへの過度な要求 ‣ 特定の組合職員等を名指しした処分等の強要
権威型	‣ 優位な立場にいることを過度に強調した暴言、特別扱い（「一筆書け」など誓約文書の交付・上位者による対応）の要求
ＳＮＳ等のインターネット上での誹謗中傷	‣ ＳＮＳ等のインターネット上で特定の組合職員等を誹謗中傷する ‣ 組合職員等の顔や名札等を撮影した画像を本人の許諾なくＳＮＳ等のインターネット上に掲載し、誹謗中傷する

※カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応をお断りすることがあります。また、退去を命じる場合があります。

※暴力行為や器物破損行為があった場合には、即時警察へ通報し、厳正に対処します。

4　具体的な取組

(1) 発生時・発生後の対応

・カスタマーハラスメント行為が行われた場合、対応職員の支援や安全確保を迅速に行うとともに、組織的に対応する。

・悪質な事案についての対応強化のため、警察などの関係機関と連携し、対応する。

・カスタマーハラスメント行為を受けた組合職員等に対し、所属長を中心として心身のケアに取り組む。

・市町が行う業務の一部を共同で行っていることから、事案によっては本組合構成市町担当部署と情報共有を行うとともに、対策を検討し解決を図る。

(2) 職場内や来庁者への周知徹底

・カスタマーハラスメント対策について、組合公式ホームページなどを通じて、組合職員等及び利用者等の来庁者へ周知・啓発を行う。

(3) 職員向けの研修

・カスタマーハラスメントが発生しないよう、利用者等への対応力を高める研修を実施する。

・カスタマーハラスメントに関する基礎知識や対応方法に関する研修を実施する。

※委託業者等に所属する職員に対しては､それぞれの受託者等において実施する。

5　職員向け対応マニュアルの作成

労働施策総合推進法等の一部を改正する法律（令和７年法律第63号）により、カスタマーハラスメント対策について、雇用管理上必要な措置（事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発、相談体制の整備、事後の迅速かつ適切な対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置、その他必要な措置）を講じることが、地方公共団体の任命権者を含む全ての事業主の義務となりました（令和８年10月１日施行)。

本改正法に係る対策指針において、職員向け対応マニュアルを整備することはカスタマーハラスメント対策の有効な手段の一つとして考えられる旨が明記されており、これを受け総務省自治行政局公務員部公務員課女性活躍・人材活用推進室長通知（令和８年７月31日付け総行女第31号）において、同マニュアルの整備等の取組について通知があったところです。

これらのことから、別途「八日市布引ライフ組合カスタマーハラスメント対応マニュアル」を定めることとします。

6　最後に

八日市布引ライフ組合職員は、行政サービスのさらなる向上を目指し、利用者等からの意見や要望には真摯に耳を傾け、常に利用者等の目線で対応していくことを原則とします。

それと同時に、組合職員等が安心して働くことができる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントには組織として毅然と対応し、職員を守ります。また、カスタマーハラスメントに類する行為は法律・規則に抵触する可能性があるため、適宜弁護士や警察と連携し、厳正に対処します。

全ての利用者等の皆様に対し、安全・安心な施設運営と行政サービスの提供が行えるよう、御理解と御協力のほどよろしくお願いいたします。

八日市布引ライフ組合カスタマーハラスメント対策基本方針

令和８年 10 月

八日市布引ライフ組合
〒527-0066
東近江市柴原南町 1590 番地
TEL　0748-22-0465
FAX　0748-22-3667