令和8年10月1日

福島県後期高齢者医療広域連合カスタマーハラスメント対策基本指針

1 基本的な考え方

当広域連合では、行政サービスを利用される全ての皆様に対し真摯に向き合い、様々なご意見、ご要望に対し、丁寧かつ迅速な対応を心がけ、より満足度の高い行政サービスを提供するよう努めております。

一方で、職員への暴言や威圧的な言動、過度な要求などのカスタマーハラスメントは、職員の尊厳を傷つけ、心身の健康や職場環境の悪化をもたらすおそれがあり、安定した後期高齢者医療制度の運営にも影響を及ぼしかねない重大な問題です。

当広域連合では、カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、適正に後期高齢者医療制度を運営するため、職員に対するカスタマーハラスメントには組織的に対応を行います。

2 当広域連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

当広域連合では、厚生労働省が発行している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じて、以下のようなものをカスタマーハラスメントとして定義します。

> 行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの

●「要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

・広域連合の提供する行政サービスに瑕疵（かし）・過失が認められない場合

・要求の内容が、広域連合の提供する行政サービスとは関係がない場合

●「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」の例

言動	具体例
身体的な攻撃	殴る、蹴る、叩く等の暴力行為、物を投げつける、わざとぶつかる、唾を吐きかける　など

精神的な攻撃	脅迫、中傷、名誉毀損、暴言　など
威圧的な言動	大声をあげて周囲を威圧する、反社会的な言動を行う　など
謝罪の要求	根拠のない謝罪の要求、土下座の要求　など
長時間・長期間にわたる継続的・執拗な言動	同様の質問を繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、行政サービスを受ける以外の目的で連日同じ窓口を訪れる　など
拘束的な行動	長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束する　など
差別的な言動	容姿を揶揄する発言、能力を否定する侮辱的な発言　など
性的な言動	性差別的な発言、つきまとい、わいせつな行為・言動　など
職員個人への攻撃・要求	妥当性を欠く金銭補償の要求、プライバシー侵害、無断撮影、ネット上への職員の個人情報の拡散　など

3　カスタマーハラスメントへの対応

当広域連合は、行政サービスの利用者等からの言動がカスタマーハラスメント（疑いを含む）にあたると判断した場合は、以下のとおり対応します。

（1）複数の職員等で、組織的に対応します。応対が長時間（概ね30分以上）にわたる場合や、同じ内容の要求のみが一定回数（概ね3回以上）を超える場合、応対を終了します。

（2）カスタマーハラスメント行為を止めるよう、注意・警告を行います。

（3）注意・警告後もカスタマーハラスメント行為が継続する場合は、応対の中止・退去要求（命令）・警察への通報・弁護士相談等を行います。

（4）当広域連合の注意・警告に応じない場合や、カスタマーハラスメント行為が長期に渡る場合等、悪質と判断した場合は、法的措置を講じます。

4　カスタマーハラスメントを防止するための措置

当広域連合は、カスタマーハラスメントを防止するため、以下の措置を講じます。

（1）指針を職員に周知するとともに、行政サービスを利用される全ての皆様にお知らせするため、ホームページ等に公表します。

（2）カスタマーハラスメントの未然防止と職員への心理的安心を提供する職場環境を整備するため、窓口への防犯カメラ設置の検討や、電話での通話録音を行います。

（3） 職員が心身の不調をきたすことがないよう、相談体制を整備します。また、相談後の対応にあたっては、職員のプライバシーに十分配慮するとともに、相談をしたこと等を理由として不利益な取り扱いは行いません。

（4）定期的に本指針の見直しや改善を行い、継続的に取り組みを実施します。