

# 近畿運輸局カスタマーハラスメント対策基本方針

近畿運輸局に寄せられるご意見やご要望の中には、職員の人格や尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職員の職務環境を悪化させるほか、通常業務への支障や利用者への行政サービスの低下を招くなど、重大な問題です。

近畿運輸局では、これらの行為に対し、職員を守り、適正な行政サービスの提供を維持していくため、カスタマーハラスメント対策基本方針を定めます。

## 1. カスタマーハラスメントの定義

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・言動の要求内容の妥当性に照らして、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

## 2. カスタマーハラスメントに該当する例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

### (1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求内容が、近畿運輸局が提供すべき行政サービスの範囲外の場合

### (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当でない場合

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、暴言、誹謗中傷（SNSへの投稿によるものを含む））
- ・威圧的な言動（恫喝、罵声、土下座の要求、特別扱いの要求）
- ・差別的な言動、性的な言動、特定の職員への攻撃や要求
- ・継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動（長時間又は頻繁な電話を含む）
- ・拘束的な行動（居座り、不退去）

## 3. カスタマーハラスメント対策

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応します。その事実関係を正確に確認するため、録音・録画させていただきます。

カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、窓口、電話等での対応を中止します。

悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、大阪弁護士会と締結した「行政対象暴力の排除に関する協定書」に基づき、弁護士相談等の法的措置を講じます。