

## 大阪広域環境施設組合職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針運用要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、大阪広域環境施設組合職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針（令和7年12月22日施行。以下「基本方針」という。）の適正な運用を確保するために必要な事項を定めることを目的とする。

### (カスタマーハラスメントへの対応に係る責務)

第2条 事務局長は、基本方針の趣旨に従い、カスタマーハラスメントに対し適切に対応できるよう、組合職員を指揮監督する。

2 総務課は、各課・各工場に対し、必要に応じ、カスタマーハラスメントに対する対応に係る助言その他の支援を行う。

### (カスタマーハラスメントに係る報告)

第3条 各所属は、カスタマーハラスメントがあったと認めるときは、総務課が定める方法により同課に報告するものとする。ただし、当該カスタマーハラスメントに関し、職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例（平成27年大阪広域環境施設組合条例第5号）第19条第1項の規定による報告が行われた場合は、この限りでない。

### (大阪広域環境施設組合職員カスタマーハラスメント対策連絡会議)

第4条 次の各号に掲げる事項について意見交換又は情報共有を行うため、大阪広域環境施設組合職員カスタマーハラスメント対策連絡会議（以下「会議」という。）を置く。

- (1) カスタマーハラスメント対策に関する組合全体にわたる基本的事項の企画調査及び実施
- (2) カスタマーハラスメント対策に係る職員への周知及び啓発

### (会議の組織)

第5条 委員は、総務部総務課長、総務部経理課長、施設部施設管理課長、施設部建設企画課長、施設部舞洲工場長及び座長が指名する者をもって充てる。

### (座長)

第6条 座長は、総務部総務課長をもって充てる。

2 座長は、会議の議事を進行する。

3 座長に事故があるとき又は座長が欠けたときは、座長の指名する委員がその職務を代理する。

(会議の招集)

第7条 座長は、必要に応じ、会議を招集する。

2 会議は、必要と認めるときは、委員以外の者の出席を求め、その意見又は説明を聞くことができる。

(庶務)

第8条 会議の庶務は、総務部総務課において処理する。

(施行の細目)

第9条 この要綱の施行について必要な事項は、座長が定める。

附 則

この要綱は、令和7年12月22日から施行する。