

松茂町カスタマーハラスメント対策基本方針

Ⅰ 基本的な考え方

松茂町では、町民の皆様からのご意見やご要望は、適正な行政サービスの提供や改善に資する重要なものであり、丁寧かつ真摯にその声に耳を傾け、質の高い行政サービスを提供することを心掛けています。また、利用者それぞれの事情に配慮した上で、必要かつ合理的な配慮の提供に努めています。

一方で、ご意見やご要望の中には、職員の人格を否定するような言動や暴力を伴うもの、職員に身体的、精神的な苦痛を与えるものもあり、これらの行為(カスタマーハラスメント)は就業環境を悪化させるだけでなく、行政サービスの低下を招くことになります。

そこで、本町では「行政サービスの維持・向上」、「職員を守ること」を目的に、カスタマーハラスメントに対して、組織的に毅然とした態度で対応していきます。

Ⅱ カスタマーハラスメントの定義

次の3つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- ・ 行政サービスの利用者等からの職員に対するクレーム・言動
- ・ 職員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
- ・ 職員の就業環境が害されるもの

Ⅲ カスタマーハラスメントに該当する例

(1) 言動の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵又は過失が認められない場合
- ・ 要求内容が、本町が提供すべき行政サービスの範囲外の場合

(2) 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、物を投げつける等)
- ・ 精神的な言動(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等)
- ・ 威圧的、差別的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動(長時間・長期間に渡る対応等、電話対応を含む)
- ・ 不退去、居座り、面会要求、監禁など拘束的な行動
- ・ SNS/インターネットでの誹謗中傷

- ・ 性的な言動等のセクハラ行為、職員への付きまとい
 - ・ 特定の職員を対象とした攻撃、要求
 - ・ 妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求(文書回答、土下座の強要等)
 - ・ 職員や庁舎内における撮影、録画、録音行為その他これに類する行為
(職員が職務の範囲内で行うもの及び庁舎管理者が定めるものを除く)
- ※ 上記は例示であって、これらに限定されるものではありません。

4 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・ 複数人で対応し、迷惑行為を中止するように注意、警告を実施します。
- ・ 迷惑行為の抑止や正確な対応記録の作成等を目的として、IC レコーダー等を活用して録音等を実施します。
- ・ 継続的、執拗な言動については、20分を目安として対応の打切りを検討します。
- ・ 注意を促しても止めない場合、庁舎外へ退去を命じる場合があります。
- ・ SNS等への不当な投稿に対して削除を要請します。警告に従っていただけない場合や犯罪行為に該当する場合は警察への通報や法的手段を検討します。

5 カスタマーハラスメント対策

- ・ カスタマーハラスメントに対する本町の対応姿勢の明確化、行政サービス利用者等への周知
- ・ カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等の研修
(※職員が加害者にならないための意識啓発を含む)
- ・ マニュアルの整備と活用の促進
- ・ カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の負担を軽減するための相談体制等の周知
- ・ 職員が安心して日々の業務に従事できる職場環境の整備促進
- ・ 警察や弁護士等の関係機関と連携した対応