

おおい町カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 目的

この基本方針は、行政サービスの利用者等によるカスタマーハラスメントから職員を守り、職員が安心して職務を遂行できる勤務環境を確保するとともに、質の高い行政サービスを継続的かつ安定的に提供することを目的とします。

2 基本原則

職員は、行政サービスの利用者等からの意見、要望、相談及び苦情について、その重要性を十分に理解し、誠実に受け止めるとともに、説明責任を果たしながら、より良い行政サービスの提供及び住民福祉の向上に努めるものとします。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動は、職員の人格及び尊厳を傷つけ、心身の健康を害し、勤務環境を悪化させるだけでなく、他の行政サービスの利用者への行政サービスの提供にも支障を及ぼすおそれがあります。

町は、行政サービスの利用者等からの意見や要望に対して真摯に対応するとともに、カスタマーハラスメントに対しては職員を一人に対応させることなく、組織的かつ毅然とした態度で対応します。

なお、行政サービスの利用者等からの意見、要望、相談及び苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではなく、行政サービスに関して説明、改善又は是正等を求める正当な申入れについては、引き続き誠実かつ適切に対応します。

3 カスタマーハラスメントの定義

この方針において「カスタマーハラスメント」とは、行政サービスの利用者等（住民、来庁者、施設利用者、事業者その他町の業務に関係する者をいう。）からの言動であって、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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は勤務環境が害されるものをいいます。

カスタマーハラスメントには、対面によるもののほか、電話、文書、電子メール、SNSその他インターネット上で行われるものを含みます。

なお、行政サービスの利用者等からの意見、要望、相談及び苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではなく、個別の事案ごとに、その内容、態様、頻度、継続性その他の事情を総合的に勘案して判断します。

4 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次に掲げる行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。判断に当たっては、言動の内容、態様、頻度、継続性その他個別事情を総合的に勘案します。

(1) 身体的攻撃

暴行、傷害、物を投げつける行為、故意に身体を接触させる行為、つばを吐く行為

(2) 精神的攻撃

脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、職員の人格を否定する発

言、SNS等への誹謗中傷又は拡散をほのめかす行為

(3) 威圧的な言動

大声による恫喝、威嚇行為、反社会的勢力との関係を示唆する言動、町長、議員その他有力者との関係を利用した不当な要求

(4) 継続的又は執拗な言動

同一内容の要求や苦情の繰り返し、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等の反復送信

(5) 拘束的な言動

長時間の居座り、長時間の電話による拘束、正当な理由のない不退去行為

(6) 不当又は過剰な要求

法令等に反する対応の要求、制度上対応できない要求、不当な損害賠償要求、職員の処分、異動又は退職の要求、正当な理由なく特定職員との面会を執拗又は威圧的に要求する行為

(7) 撮影、録音及びSNS等による嫌がらせ

職員への嫌がらせ又は威圧を目的とした無断撮影、録音又は録画、職員の氏名、画像、音声その他個人情報の無断公開、SNS等を利用した誹謗中傷

5 カスタマーハラスメントへの対応

町は、行政サービスの利用者等からの意見、要望及び苦情に対しては、丁寧な説明及び誠実な対応に努めます。

その上で、カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合は、職員の安全確保を最優先し、組織として対応します。

(1) 対応時間等

同一内容の要求や苦情について説明を尽くした後も、相手方が同様の主張や要求を繰り返し、通常業務に支障を及ぼす場合は、対応時間が概ね30分に達した時点を目安として面談を終了し、又は電話を終了します。

ただし、当該時間はあくまで目安であり、正当な苦情、相談及び要望への対応を妨げるものではありません。また、事案の内容、相手方の事情、障がいの有無その他の状況を考慮し、所属課長等が必要と認める場合はこの限りではありません。

暴行、傷害、脅迫、器物損壊、威力業務妨害その他犯罪に該当し、又は該当するおそれのある言動が生じている場合は、直ちに直属の上司等へ報告し、その指示のもと対応を中止するとともに、必要に応じて退去要請、警察への通報その他必要な措置を講じます。

(2) 面談及び電話対応

必要に応じて複数の職員で対応します。

密室での対応を避けます。

事実確認、職員の安全確保及び適切な対応のため、必要に応じて録音又は録画を行います。

(3) 安全確保

職員の安全確保を最優先とします。

危険が予想される場合は、職員を退避させるなど必要な措置を講じます。

犯罪行為又はそのおそれがある場合は、警察その他関係機関へ通報します。

(4) 不当要求行為への対応

カスタマーハラスメントが「おおい町不当要求行為等の防止に関する要綱」の対象となる場合は、当該要綱に基づき、警察その他関係機関と連携しながら組織的に対応します。

6 相談及び報告体制

職員がカスタマーハラスメントを受け、又はそのおそれがあると感じた場合は、速やかに直属の上司等へ報告及び相談を行うものとします。

所属課長等は、事実確認を行い、必要に応じて総務課へ相談し、支援及び助言を受けながら対応方針を決定します。

総務課は、各所属に対する支援、助言、情報共有及び再発防止に関する総括を行います。

7 被害を受けた職員への配慮

町は、被害を受けた職員に対し、必要に応じて担当変更、複数対応への切替え、所属課長等による面談その他心身の負担軽減のために必要な措置を講じます。

8 プライバシー保護

町は、相談者及び関係者のプライバシー保護に十分配慮し、相談内容その他の情報を適切に管理します。

9 職員の責務

職員は、行政サービスの利用者等に対し、適切な接遇及び説明に努めるとともに、その人格及び尊厳を尊重しなければなりません。

また、職員は、業務委託先、指定管理者その他町の業務に係る事業者等に対し、カスタマーハラスメントに該当する行為を行ってはなりません。

10 周知及び研修

町は、本方針を職員に周知するとともに、必要な研修及び啓発を実施し、カスタマーハラスメントに関する理解及び対応能力の向上を図ります。

また、町ホームページへの掲載並びに庁舎及び関係施設へのポスター等の掲示により、行政サービスの利用者等への周知及び理解促進に努めます。

11 再発防止

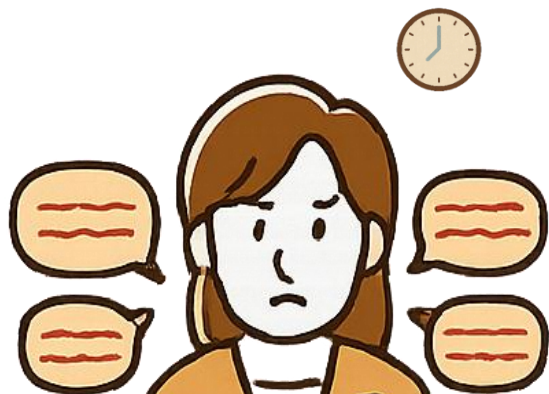
町は、発生した事案について必要な情報共有及び検証を行い、再発防止に努めます。

また、必要に応じて対応方法、相談体制その他の運用を見直し、継続的な改善を図ります。

それって、
カスハラかも
しれません

No!

カスタマーハラスメント カスハラ



拘束

長時間・何度も・
複数部署へ・居座るなど



要求

優先対応・人事介入・
不当な損害賠償など



暴言

大声・暴力・脅す・
人格否定など

そのほか、

- SNSへの投稿
- 無断で撮影や録音
- 揚げ足取り
- 執拗な攻撃
- 制度上できないことや時間外での対応
- 優位な立場の知り合い名を利用した要求なども
すべてカスタマーハラスメントです。



カスタマーハラスメントは

通常業務に支障をきたすだけでなく、

他の利用者へのサービス低下を招きます。

これらの行為により業務に支障が生じる場合は、

対応を打ち切らせていただくことがあります。

～ その思いを、思い愛に。

お互いを尊重しあいましょう ～



円滑な行政サービスの提供とカスタマーハラスメントの予防に
ご理解とご協力をお願いいたします。

おい町

