

聖籠町職員のカスタマーハラスメント対策に関する基本方針

基本的な考え方

聖籠町は、職員が職務の遂行に必要な知識及び技能等を高めるとともに、町民のニーズを的確に捉え、まちづくりの基本理念を実現するため、総合的な町政の運営に努めます。そして、町民や利用者等からいただく要望や意見は、町政を推進するにあたって貴重なものであり、これらに対して真摯に対応します。

一方で、要望や意見の中には、常識の範囲を超えた要求、職員の人格否定、暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあります。これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他の利用者等へのサービス低下を招く重大な問題です。

聖籠町では、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で職員一丸となって対応していきます。

定義

聖籠町は、「行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、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。」をカスタマーハラスメントと定義します。

(厚生労働省『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』(2022年2月発行)に基づく)

カスタマーハラスメントに該当する行為

具体例は以下のとおりですが、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

- ① 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ② 要求の内容が聖籠町の行政サービスの内容と関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合

言動	具体例
身体的な攻撃	・ 殴る、蹴る、たたく、わざとぶつかるなどの暴力を振るう ・ つばを吐きかける
精神的な攻撃	・ 侮辱的発言をする ・ 差別的発言をする ・ 誹謗中傷をする
暴言	・ 大声で怒鳴る ・ 恫喝する ・ 罵声を浴びせる
脅迫	・ 物を壊す、物を投げる、机を叩く、凶器を持参する ・ 居座るなどして威圧する、威圧的な態度をとる ・ 「殺す」などといった脅しをする

	・ＳＮＳやマスコミへの暴露をほのめかす ・反社会勢力とのつながりをほのめかす
拘束	・長時間電話で話す、居座る ・理由なく夜間の対応を要求する
謝罪の要求	・土下座の強要 ・根拠もなく謝罪を要求する
繰り返し	・同じ内容で繰り返し連絡する ・電話を切ってもすぐにかかけ直す
正当な理由のない 過度な要求	・言いがかりによる金銭の要求をする ・制度上対応できないことを繰り返し強要する ・特別扱いするよう要求する
性的な言動	・わいせつな行為、発言をする ・つきまとう
投稿	・職員の氏名や画像をＳＮＳに投稿する ・対応状況をＳＮＳに投稿する

カスタマーハラスメントへの対応

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には、複数名で対応にあたることを主としつつ、状況が変わらない場合は、相手方にカスタマーハラスメントに該当する行為であることを明確に告げ、対応を中止するなど、組織として一丸となって対応します。また、悪質と判断される場合は警察などの関係機関に通報する、弁護士に相談するなど厳正に対処します。

基本的な対策について

- ・カスタマーハラスメントに対する聖籠町の基本姿勢の明確化
- ・聖籠町職員のカスタマーハラスメント対策に関する基本方針の町民と職員への周知
- ・カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定と職員への周知
- ・職員の相談対応体制の明示
- ・町民への周知
- ・啓発ポスターの掲示
- ・職員研修の実施