

大野市職員カスタマーハラスメント防止対策基本方針

1 基本的な考え方

本市は、市民や様々な関係者の皆様に最も身近な行政機関として、市民サービスの向上に努めるとともに、市民の皆様から寄せられる意見、要望及び苦情等に対し、誠実かつ丁寧な対応を行うことを基本としています。

皆様からいただく声は、行政運営や市民サービスの改善につながる貴重なものであり、職員はこれらを真摯に受け止め、公平かつ適切な対応に努めます。

一方で、職員に対する暴言、威圧的な言動、不当な要求、長時間にわたる拘束などの行為は、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身に大きな負担を与えるだけでなく、円滑な行政運営を妨げ、結果として他の行政サービスにも影響を及ぼす重大な問題です。

本市は、職員の人権及び就業環境を守るとともに、安定的かつ質の高い行政サービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

本市におけるカスタマーハラスメントとは、次の要件をすべて満たすものをいいます。

- (1) 行政サービスの利用者等からの言動であること。
- (2) 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であること。
- (3) 職員の就業環境が害されること。

※厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」及び人事院規則による。

なお、行政サービスに対する正当な意見、要望、苦情及び改善提案はカスタマーハラスメントには該当しません。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスタマーハラスメントに該当する行為としては、次のようなものが想定されます。

- (1) 身体的な攻撃
 - ・ 殴る、蹴る、物を投げつけるなどの暴力行為
 - ・ 器物損壊行為
- (2) 精神的な攻撃
 - ・ 脅迫、恫喝、威嚇
 - ・ 暴言、人格否定、侮辱、名誉毀損
 - ・ 土下座の強要
- (3) 威圧的な言動
 - ・ 大声で怒鳴る行為
 - ・ 威圧的な態度による執拗な要求
- (4) 継続的・執拗な言動
 - ・ 同じ内容の苦情や要求を繰り返す行為
 - ・ 長時間にわたり説明や謝罪を求め続ける行為

(5) 拘束的な言動

- ・長時間の居座り
- ・長時間又は頻繁な電話
- ・対応者の退席を認めない行為

(6) 不当又は過度な要求

- ・制度上対応できない要求
- ・不合理な金銭補償や特別扱いの要求
- ・ルールを逸脱した対応の要求

(7) 差別的又は性的な言動

- ・人種、国籍、性別、年齢等に関する差別的発言
- ・性的な言動や嫌がらせ

(8) 職員個人への攻撃

- ・SNS 等への誹謗中傷
- ・職員の個人情報の公開や拡散
- ・特定職員への執拗な攻撃や接触要求

なお、上記は例示であり、これらに限ら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

職員に対してカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合は、事実関係を正確に確認し、組織として対応します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、当該行為の中止を求めるとともに、必要に応じて窓口対応、電話対応又は施設利用等を中止することがあります。

また、職員の安全確保を最優先とし、複数職員による対応や管理職への引継ぎを行うなど、組織的な対応を実施します。

特に悪質な事案については、警察への通報、弁護士への相談、法的措置その他必要な措置を講じるなど、厳正に対処します。

5 本市の取組

本市は、カスタマーハラスメント防止のため、次の取組を推進します。

(1) 周知・啓発

市民及び職員に対し、本方針の周知・啓発を行い、カスタマーハラスメントの防止に向けた理解促進を図ります。

(2) 相談・支援体制の整備

職員が安心して相談できる体制を整備するとともに、被害を受けた職員の精神的・身体的ケアに努めます。

(3) 対応マニュアルの整備

統一的かつ適切な対応が行えるよう、対応マニュアルを整備し、必要に応じて見直しを実施します。

(4) 研修の実施

職員を対象とした接遇研修及びカスタマーハラスメント対応研修を実施し、対応能力の向上を図ります。

(5) 外部機関との連携

必要に応じて警察への通報や、弁護士などの専門家と連携するなどの対応を行います。

(6) 安全確保の取組

録音・対応記録等による事実把握、防犯設備の整備等により、職員及び来庁者の安全確保に努めます。