

南木曾町カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

本町は、住民の皆様から寄せられるご意見、ご要望、相談、苦情等を、行政サービスの向上や業務改善につながる重要な声として真摯に受け止め、丁寧かつ適切な対応に努めてまいります。

一方で、一部の方からの要求や言動の中には、職員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、過度な要求、長時間にわたる拘束その他、社会通念上許容される範囲を超える言動により、職員の人格や尊厳が傷つけられたり、業務の遂行に支障が生じたりする事例もあります。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない問題です。

本町では、職員の安全と健康、人格及び尊厳を守るとともに、他の住民の皆様への行政サービスを適切に提供するため、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然かつ適切に対応します。

なお、正当なご意見や苦情、改善を求めるご意見等をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。職員は、住民の皆様の声に誠実に耳を傾け、適切な説明及び必要な対応を行います。

2 カスタマーハラスメントの定義

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、行政サービスの利用者等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為(不適切な言動・行動)であって、職員の就業環境を害するものをいいます。

ア 「行政サービスの利用者等」とは、南木曾町から行政サービスの提供を受ける者又は南木曾町の業務に密接に関係する者であって、職員が応対する全ての人をいいます。

イ 「著しい迷惑行為」(不適切な言動・行動)とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいいます。

ウ 「就業環境を害する」とは、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなったため、職員が業務を遂行する上で看過できない程の支障が生じることをいいます。

判断に当たっては、要求の内容に加え、言動の目的、手段及び態様、頻度、時間、職員の心身への影響、業務への影響その他の事情を総合的に考慮します。

なお、要求の内容が妥当なものであっても、その手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるような場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

一方で、行政サービスに関する正当な意見、苦情、相談、改善要望等については、カスタマーハラスメントとして扱うことなく、適切に対応します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスハラに該当し得る行為は、以下のとおりです。ただし、これらはあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

○身体的な攻撃

物を投げつける、唾を吐く、殴る、蹴るなどの暴行

○精神的な攻撃

暴言、脅迫、人格を否定するなどの侮辱的な言動、大声で執拗に責め立て金銭等を要求する行為、危害を加えるような言動

○威圧的な言動

威嚇、にらむ、声を荒らげる、物や机を叩く、高圧的に要求を主張する、揚げ足を取り責める

○土下座の要求

謝罪の手段として土下座を強要する

○執拗な言動

必要以上に長時間にわたり厳しい叱責を繰り返す、何度も電話をして要求を繰り返す

○拘束する行動

長時間の居座りや電話等で拘束、個室等で拘束し長時間にわたり執拗に要求を繰り返す

○差別的な言動

人種・職業・性的指向等に関する侮辱的な言動

○性的な言動

わいせつな言動や行為、つきまとい行為

○個人への攻撃や嫌がらせ

職員を名指しした誹謗中傷を SNS 等へ投稿する、職員の顔や名札等を撮影した画像や動画を許諾なく SNS 等で公開する、服装や容姿等に関する誹謗中傷

○その他

社会通念上相当な範囲を超える対応の強要、合理性を欠く不当・過剰な要求、過度な謝罪の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

本町は、カスタマーハラスメントに対して、次のとおり対応します。

(1) 正当なご意見・苦情への適切な対応

住民の皆様からのご意見、苦情、相談等については、内容を確認した上で、事実関係を調査し、必要な説明や対応を行います。

その上で、要求の内容が正当なものである場合には、可能な限り適切に対応し、行政サービスの改善につなげます。

(2) 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に該当すると判断した場合には、職員個人の判断に委ねることなく、組織として対応します。

必要に応じて、

- ・複数名で対応する、又は対応者を変更する
- ・主張の傾聴
- ・事実関係の確認
- ・内容の特定
- ・対応内容の記録・情報共有

初期対応から個別の事情に十分配慮し、真摯かつ丁寧に対応したにもかかわらず、カスハラ行為が続き、このまま対応を継続すると業務に支障が生じると担当課長等が判断した場合、以下の手順を踏んで対応を終了します。

- ・ 対応終了を検討する（対応時間を区切る）
- ・ 相手の行為の中止を要請する
- ・ 警告する
- ・ 電話対応を終了する
- ・ 庁舎、施設等からの退去を求める
- ・ 情報を共有する
- ・ 必要に応じて弁護士、警察その他の関係機関に相談・通報する

などの措置を講じます。

（３）対応の終了

要求の内容について必要な説明を行ったにもかかわらず、同一の要求を繰り返す、長時間にわたり拘束する、威圧的な言動を続けるなど、通常の行政サービスの提供に支障が生じる場合には、対応を終了することがあります。

また、暴力、脅迫、器物損壊、不退去その他犯罪に該当するおそれのある行為については、必要に応じて警察等の関係機関と連携して対応します。

（４）外部への周知

本方針を本町のホームページ、広報媒体、庁舎・施設等への掲示その他の方法により周知し、住民の皆様に対して、職員に対する適切な言動への理解と協力を求めます。

本町は、住民の皆様と職員が相互に尊重し合い、安心して行政サービスを利用・提供できる環境づくりを目指します。

５ 組織内対応

本町は、カスタマーハラスメントを受けた職員を組織として支援し、職員が一人で問題を抱え込むことのないよう、次の取組を行います。

（１）組織的な対応

カスタマーハラスメントが発生した場合には、担当課長等が状況を把握し、必要に応じて複数の職員で対応するなど、職員個人に過度な負担がかからないようにします。

また、事案の内容に応じて、関係部署と情報を共有し、組織として対応方針を決定します。

（２）職員の安全確保

暴力、脅迫その他職員の安全が脅かされるおそれがある場合には、対応を中止するとともに、警察その他の関係機関と連携し、職員の安全確保を最優先に対応します。

職員がカスタマーハラスメントを受けた場合に、担当課長等、その他総務課等の相談窓口相談できる体制を整備します。

相談を受けた者は、相談者のプライバシーに配慮するとともに、相談したことを理由として不利益な取扱いを受けることがないよう適切に対応します。

（３）事実関係の記録

カスタマーハラスメントが発生した場合には、日時、場所、相手方の言動、対応状況、対応時間、職員への影響等を可能な範囲で記録します。

蓄積した事例については、個人情報等に十分配慮した上で、今後の対応方法の改善や職員研修等に活用します。

（４）職員への研修

カスタマーハラスメントに関する基本的な知識、初期対応、組織的な対応方法、相談・報告の手順等について、職員への研修や情報提供を行います。

また、職員が適切に対応できるよう、対応マニュアルや具体的な事例等を整備します。

（５）職員への心理的支援等

カスタマーハラスメントによって職員に精神的な負担が生じた場合には、必要に応じて産業医、保健師、心理職、外部相談機関等と連携し、職員の心身の健康の確保に努めます。

（６）再発防止

発生した事案を検証し、対応方法、窓口体制、施設環境、職員研修等の改善

につなげることで、カスタマーハラスメントの未然防止及び再発防止に努めます。

6 その他

本町は、住民の皆様から寄せられる正当なご意見や苦情を大切にし、より良い行政サービスの提供に努めます。

同時に、職員の人格と尊厳を守り、職員が安心して職務を遂行できる環境を整えることも、行政サービスを適切に提供するために重要であると考えています。

住民の皆様におかれましては、本方針の趣旨をご理解いただき、職員への適切な言動についてご協力くださいますようお願いいたします。