

高浜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、住民、来庁者、施設利用者、取引先その他町の業務に関係する者からの社会通念上許容される範囲を超えた言動から職員を守り、職員が安心して職務を遂行できる就業環境を確保するとともに、適正で継続的な行政サービスの提供を維持することを目的とする。

2. 基本的な考え方

職員は、住民等からの意見、要望、相談及び苦情を真摯に受け止め、説明責任を果たしながら、よりよい行政サービスの提供に努める。

一方で、暴言、脅迫、威圧的な言動、長時間の拘束、繰り返される不当要求、無断撮影・録音、SNSへの投稿による嫌がらせその他の著しい迷惑行為は、職員の尊厳を傷つけ、心身の安全を脅かし、通常業務に支障を生じさせるものである。

町は、これらの要求や言動に対して、職員を一人に対処させず、組織として毅然と対応する。

また、町は、カスタマーハラスメントに対する基本的な対応方法、相談先その他必要な事項をあらかじめ定め、職員に周知する。

なお、住民等からの苦情、相談及び要望のすべてがカスタマーハラスメントに当たるものではなく、社会通念上相当な範囲で行われる正当な申入れについては、引き続き誠実に対応するものとする。

あわせて、職員自身も、委託先、取引先、関係事業者等に対して、優越的な立場や業務上の関係性を背景に、暴言、威圧的な言動、不当又は過剰な要求、長時間の拘束その他社会通念上許容される範囲を超える言動を行ってはならない。

3. カスタマーハラスメントの定義

「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる、住民、来庁者、施設利用者、取引の相手方その他町の業務に関係を有する者の言動であって、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たものにより、職員の就業環境が害されるものをいう。電話、文書、電子メール、SNSその他インターネット上の言動を含む。

カスタマーハラスメントに該当し得る行為としては、例えば、次に掲げるものがある。

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではない。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げる、つばを吐く等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動（怒鳴る、反社会的言動、威嚇等）
- ・継続的・執拗な言動（同一内容の繰り返し、揚げ足取り、執拗な責め立て等）
- ・拘束的な言動（長時間の居座り、電話による長時間拘束、不退去等）
- ・不当・過剰な要求（制度上対応できない要求、著しく過大なサービス要求、担当職員の処分・異動・辞職要求、不当な金銭要求等）
- ・無断撮影・録音・録画、SNS投稿による嫌がらせ（職員の氏名、画像、音声、対応状況等の無断公開を含む）

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 基本対応

職員は、住民等への対応に当たり、冷静かつ丁寧な説明に努めるとともに、問題が生じた場合には一人で抱え込まず、速やかに上司又は所属内で共有する。

町は、相談又は報告を受けたときは、事実関係を迅速かつ正確に確認し、必要な対応を行う。

(2) 対応の原則及び具体的対応

町は、カスタマーハラスメントに対し、事案の内容及び程度に応じて、次の事項を基本として組織的に対応する。

○職員の安全確保を優先し、必要に応じて複数職員での対応、対応場所の変更、対応の中断等を行う。

○相手方に対し、当該言動が職員への暴言、脅迫、威圧的な言動、不当又は過剰な要求、長時間にわたる拘束、同一内容の執拗な繰り返し等に該当し、社会通念上許容される範囲を超えるものであり、カスタマーハラスメントに該当し得ることを明確に伝え、是正を求める。

○事実確認、職員の安全確保及び適切な対応のため必要がある場合は、相手方に録音する旨を告知した上で、対話内容を録音する。

○長時間の拘束、同一内容の繰り返しその他通常業務に著しい支障を及ぼす行為については、原則として対応時間が30分以上に及ぶ場合を一つの目安とし、必要な説明を行った上で、面談の終了、電話の打ち切り等により対応を終了する。

○暴行、脅迫、著しい威圧行為その他犯罪に該当し得る行為又は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、警告文の発出、法的措置等を含めて厳正に対処する。

○事実関係及び対応経過を記録し、必要に応じて関係部署と情報共有を行い、再発防止策を検討する。

○被害を受けた職員に対しては、担当変更、複数対応への切替え、必要な心身のケア等、適切な配慮を行う。

(3) 相談体制

町は、所属長及び総務課を中心に相談・報告体制を整備し、職員が相談しやすい体制を確保する。相談窓口は、現に被害が生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、該当するか判断に迷う場合も含め、広く相談に応じる。

また、相談者、被害を受けた職員その他関係者のプライバシーの保護に十分配慮し、相談内容及び対応に関する情報は適切に管理する。

職員が相談し、報告し、又は事実確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行わない。

(4) 周知・研修

町は、この基本方針を全職員に周知するとともに、窓口対応、初期対応、記録方法等を含む研修を実施し、カスタマーハラスメントの未然防止と適切な対応力の向上を図る。