

安堵町職員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、本町職員が担当する行政サービスの利用者等からの要望等に対応するに当たり、職員の心身の健康を守り、より満足度の高い行政サービスを提供していくため、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切な対応の確立を図ることにより、効率的に業務遂行することを目的とします。

2 基本原則

職員は、町民の町政運営に対する要望等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より一層質の高い行政サービスの提供や町民の福祉増進を図ることに努めるものとします。

一方で、行政サービス利用者等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力等、職員の尊厳を傷つけるものもあり、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がる恐れがあります。

町は町民等からの意見や要望に対し真摯に対応していくことはもちろんですが、カスタマーハラスメントに対しては、組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

3 カスタマーハラスメントの定義

この方針では、行政サービスの利用者等による業務上必要かつ相当な範囲を超える言動によって、職員に精神的・身体的な苦痛を与え、職員の人格や尊厳を傷つける、または職員の勤務環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

4 カスタマーハラスメントに該当する具体的行為

(以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません)

行為のタイプ	行為の例
①長時間拘束	・長時間（目安として1時間を超えるもの）の拘束、居座り、電話 ・長時間の拘束により業務に支障を及ぼす行為
②リピート型	・頻繁に来庁し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム
③暴言・暴力	・大声、暴言で執拗に職員を責める ・庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す

	・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し ・侮辱、差別的な言動 ・殴る、蹴る、物を叩く・投げ付ける ・つばを吐きかける
④揚げ足取り	・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・粗さがしをしてくる ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的な役場の落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
⑤脅迫	・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し ・凶器等を持参し見せつけながら、対応を要求
⑥無断撮影・録音	・カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影、録音
⑦SNSへの投稿	・インターネット上の投稿（職員の氏名公開、写真、映像、音声等の個人情報や、職員の対応状況等の流布） ・役場／職員の信用を毀損させる行為
⑧正当な理由のない過度な要求	・言いがかりによる金銭要求 ・私物（スマートフォン、PC等）の故障についての金銭要求 ・難癖をつけた税／保険料／使用料／手数料等の未払い、代金の返金要求 ・制度上対応できないことへの要求（必要な手続きの拒否、不備／不当な手続きの許可など） ・施設設備等への過剰な要求 ・担当業務外の苦情（国、県、他市町村に関するもの等） ・業務時間外の対応要求 ・自宅等の業務場所以外へ職員を呼びつける ・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求 ・謝罪（口頭／文書）、土下座、職員の異動、辞職の要求
⑨権威型	・優位な立場（町長や議員の知り合いをかたる者、元町役場職員等）にしていることを利用した暴言、特別扱いの要求

⑩セクハラ	・特定の職員への待ち伏せ・つきまとい ・職員へのわいせつな行為や盗撮
⑪その他	・正当な理由のない業務スペースの立ち入り ・職員を誹謗中傷するビラの配布

5 カスタマーハラスメントへの対応

上記の例を含め、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、以下の対応例を参考に、必要な措置を講じます。

①長時間の拘束を繰り返す行為者に対して

- ・対応開始から一定時間（30分を目安）を超える場合は、理由を説明したうえで、これ以上の対応はできない旨を明確に伝えます。
- ・その後、一定の時間が経過した時点で、これ以降の対応を打ち切る旨を告げて、対応を終了します。
- ・それでもなお、行政サービスの利用者等が退去しない、または再度架電が継続した場合、求めに応じない場合には警察に対応を要請することを告げます。

②怒鳴り声をあげる、侮辱的発言、名誉棄損等の行為者に対して

- ・怒鳴り声をあげる行為や侮辱的発言は、周囲の迷惑となるため、止めるように求める。
- ・それでもなお、行為がやまない場合は、事後の事実確認を目的として録音する旨を告げ、録音を開始して退去を求めます。
- ・退去しない場合には、警察に対応を要請することを告げます。

③威圧的な言動・過度な要求をする行為者に対して

- ・庁舎等外への呼びつけには応じず、庁舎等への来訪を求めます。
- ・面談は、複数の職員で対応し、事後の事実確認を目的として録音する旨を告げ、録音を行います。
- ・面談が終了しても退去しない場合には、警察に対応を要請することを告げます。

④職員の安全確保について

- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先します。
- ・危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報します。

⑤安堵町不当要求行為等対策要綱に基づく対応

- ・カスタマーハラスメント行為の内容により、安堵町不当要求行為等対策要綱に基づき組織的に、かつ、警察その他の関係機関と緊密な連携により対処します。