

中標津町カスタマーハラスメント対策基本方針

1 はじめに

中標津町では、町民の皆さまのご理解とご協力の下、行政サービスの提供を通じて、信頼される町政運営を行うよう努めています。そして、行政サービスの利用者の方等から寄せられるご意見やご要望などについて、その想いを真摯に受け止め、より良い行政サービスの提供に活かすことを心がけています。

一方で、これらの行政サービスの利用者の方等からの言動の一部には、職員の人格を否定する言動、過度な要求、長時間に及ぶ拘束などのいわゆる「カスタマーハラスメント行為」を含むものが見受けられます。

このような行為は、職員の執務環境を害するにとどまらず、通常の職務の遂行に支障をきたし、ひいては行政サービスの低下を招く重大な問題です。

中標津町では、職員を守るとともに、適正な行政サービスの提供を維持していくため、不当な言動や要求に対しては毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

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の方等からの言動であって、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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の執務環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

※以下の記載は例示です。これらに限られるものではなく、個別の状況に応じて判断します。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求をする
(法令に違反するなど制度上対応できないことを要求する、
民間事業者や他自治体の事業に関することを要求する、
過大な補償や謝罪の要求をする など)
- ・そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係がない要求をする
(性的な要求や職員のプライバシーにかかわる要求をする、
根拠とする事実や因果関係がない要求をする など)

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げつけるなど）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
- ・威圧的な言動（大声を出す、職員に異常に接近するなど）
- ・継続的、執拗な言動（電話を繰り返す、同様の要求を執拗に行うなど）
- ・拘束的な言動（長時間の居座り、長時間の電話など）

4 カスタマーハラスメントへの対応について

行政サービスの利用者の方等からのご意見やご要望には、それぞれの事情に配慮したうえで、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるほか、事実関係を正確に把握するために、必要に応じて録音や録画の記録を行うなど、組織として毅然と対応します。

また悪質な行為や犯罪と判断される言動等が認められたときは対応を中断又はお断りするほか、警察や弁護士等の外部機関と連携のうえ、法的措置を含め厳正に対応します。

5 カスタマーハラスメント対策の取り組みについて

本方針により、カスタマーハラスメントに対する本町の基本的な姿勢を明確化し、職員への周知・啓発を図るとともに、以下の取り組みを進めます。

- ・ ポスターの掲示等による周知啓発
- ・ 対応マニュアルの整備及び職員への教育、研修の実施
- ・ 職員のための相談対応体制の整備