平生町カスタマー・ハラスメント対策基本方針

基本的な考え方

町では、住民の皆様の要望に真摯に対応し、より満足度の高い行政サービスの提供に向けて取り組んでいます。また、行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見等については、より良い町政運営の実現に向けた大変貴重な機会と考えております。

一方で、そうした過程の中には、常識の範囲を超えた要求や言動により、職員の人格や尊厳を傷つけるものもあります。これらの要求や言動は、職場環境を悪化させるほか、通常業務への支障や他の利用者へのサービス低下を招く重大な問題です。

町では、これらの要求や言動に対しては、職員の人権を尊重し、行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で臨むとともに組織的に対応します。

カスタマー・ハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、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、職員の勤務環境が害されるものをいいます。

【該当する行為】以下は例示であり、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
長時間拘束	・長時間の拘束、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
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
暴言	・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 ・差別的な言動
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 ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的に町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
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
権威型	・優位な立場（議員、元議員、元町職員、特別職や議員の知り合いをかたる者等）にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
ＳＮＳ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、音声等の個人情報の流布） ・町・職員の信用を毀損させる行為
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 ・契約内容を超えた過剰な要求 ・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 ・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
セクハラ	・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつ行為や盗撮
その他	・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・職員を誹謗中傷するビラの配布

<u>カスタマー・ハラスメント対応</u>

カスタマー・ハラスメントに該当する行為が認められる場合には、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、対応を中止することもあります。特に悪質な行為と判断される場合は、警察への通報、弁護士相談の上での法的措置等の対応をとります。

<u>カスタマー・ハラスメント対策</u>

カスタマー・ハラスメントに対する防止策として、施設内に防止啓発チラシの掲示や町ホームページ等で周知を図ります。