

大阪狭山市職員のカスタマーハラスメント対応基本方針

I. 基本方針

大阪狭山市では、市民の皆様をはじめとする行政サービスの利用者等からいただいた様々なご意見やご要望に対し、丁寧かつ迅速な対応を心がけ、業務改善や行政サービスの向上に真摯に取り組んでいるところです。

その一方で、事実や根拠がない申出や社会通念上許容される範囲を超えた要求などによって、対応する職員の人格や尊厳を傷つけ、勤務環境を害する著しい迷惑行為、「カスタマーハラスメント」(本市では以下のように定義)に該当するものがあります。

そのため、公務能率の低下や勤務環境の悪化を防ぐとともに、職員の心身の健康を守り、より質の高い行政サービスを提供していくため、「カスタマーハラスメント」に対し組織として毅然とした対応を行ってまいります。

<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職員に対して行われるクレーム・言動のうち、申出・要求の内容に妥当性がないもの、または、申出・要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の勤務環境が害されるもの

2. カスタマーハラスメントに該当する言動の例

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(令和4年2月厚生労働省作成)を踏まえると、以下のような言動(例示列挙)がカスタマーハラスメントに該当するものと考えられます。

- 時間拘束型・リピート型(長時間の電話や居座り、繰り返しの電話問い合わせ)
⇒ 30分を目安に対応を打ち切る場合があります。
- 暴言・暴力型、威嚇・脅迫型(大声や脅迫的発言で職員を委縮させる)
- 権威型・庁舎外拘束型(上位者への面会の要求、土下座の要求、自宅への呼び出し)
- SNS／インターネット上での誹謗中傷型(職員の氏名などをネット上で公開)
- セクシュアルハラスメント型(卑わいな言動やつきまとい行為)

3. 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言動を確認した場合は、状況に応じて警告、対応中止、庁舎からの退去要求などを行い、複数人で組織的に毅然と対応します。悪質な場合は、弁護士に相談する、警察へ通報するなど法的な対応を行います。

<予防的対応>

- ・名札の見直し ・外線電話の録音(音声ガイダンス) ・啓発ポスターの掲示
- ・カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定 ・職員研修の実施 など