

東根市カスタマーハラスメント対策（概要版）

基本方針

【基本的な考え方】

本市に寄せられる意見、要望、苦情等は、市政や行政サービスの向上につながる貴重な情報であり、適正な行政運営を継続するには、このような声に真摯に対応する必要がある。一方で、これらの中には理不尽な要求を伴うものや、長時間の拘束を強いるもの、職員の尊厳を著しく傷つけるような言動・行為などがみられる場合があり、これらは職員の人権を侵害し、健康被害をもたらすものであることに加え、行政運営の適正な継続が困難となる可能性がある。

したがって、カスタマーハラスメントは、職員のみならず、行政サービスを利用するすべての人にとって不利益となり得ると考えられる。東根市では、職員を守るとともに、適正な行政運営を継続的に実施するために、本市としてカスタマーハラスメントを定義し、毅然とした態度で組織一丸となって対応することとする。なお、特に悪質な行為に対しては、警察、弁護士等と連携し、法的処置等を含め厳正に対応する。

【カスタマーハラスメントに対応する組織体制】

- ①各所属における対応：各所属におけるすべての職員が自身の役割を明確に理解し、組織として迅速かつ適正に対応する。
- ②全庁的な対応：各所属において特に悪質と判断された事案等について、所属長から庶務課へ報告することで、東根市全体で対応する。
- ③対応職員のケア：対応に当たった職員へのケアを行い、その能力を十分に発揮できるよう、良好な勤務環境を保全する。
- ④カスタマーハラスメントの防止：カスタマーハラスメントを未然に防ぐため、市民等向けの啓発用掲示物の作成等、環境整備を実施する。

カスタマーハラスメントの定義と判定基準

【定義（東根市カスタマーハラスメント対策要綱第2条）】

本市における行政サービス利用者等からの言動等であって、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段及び態様等が社会通念上許容される範囲を超えたものにより、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、又は職員の勤務環境が害されるものをいう。

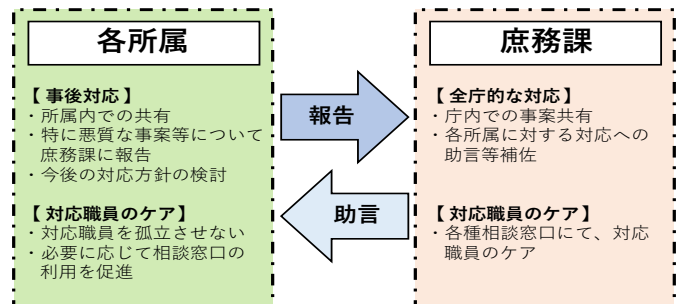
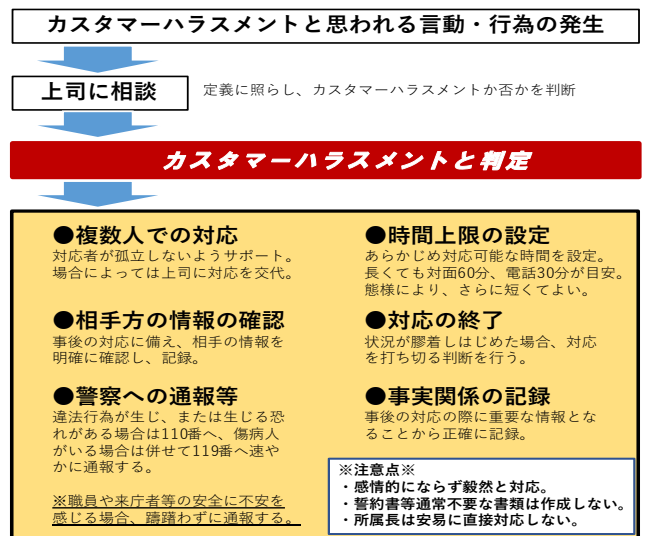
【判定基準】

上記の定義に基づき、①要求の内容、②手段・態様、③頻度・影響に着目し、職員の勤務環境を害する、社会通念上許容される範囲を超える要求・行為であるか検討し、カスタマーハラスメントと判定して対応を行う。

【代表的な類型】

- ・時間拘束型（長時間の居座りや電話）
- ・リピート型（窓口や電話で妥当性のない要求を繰り返す）
- ・暴言・暴力型（恫喝や罵声、殴る、蹴る）
- ・誹謗中傷型（人格否定や根拠のない悪評の流布）
- ・脅迫型（直接的な脅しやマスコミへの暴露、SNSへの投稿をほめかす）
- ・揚げ足取り型（当初の話からのすり替えや、言い間違い等の責め立て）
- ・権威型（特別扱いの要求や土下座の強要）
- ・過剰要求型（言いがかりによる損害賠償要求や制度を逸脱した要求）
- ・セクハラ型（性的な嫌がらせや執拗なつきまとい）

対応フロー



警察への通報基準

【直ちに通報する事案（緊急性あり）】

- ・職員または他の来庁者等への暴力
- ・器物破損
- ・不退去
- など

【警察への相談・出動要請を検討する事案】

- ・執拗な脅迫や威嚇
- ・執拗な来庁や電話等の継続
- ・他の来庁者等に危険や不安を与えている
- など

【証拠を保全し、警察相談を行う事案】

- ・ネット上での脅迫
- ・名誉棄損
- ・刑法等に抵触する恐れがある行為
- など

※職員や来庁者等の安全に不安を感じる場合は、警察への通報・相談を行う。

職員のケア

【所属におけるケア】

- ・対応した職員を孤立させないように心がける。
- ・再度同様の言動・行為が繰り返される場合は、一人の職員に負担が集中しないように配慮する。
- ・特に、上司は対応した職員の精神状態に気を配り、可能な限り不安を取り除くような配慮を心がける。

【全庁的なケア】

- ・精神的に不安を感じたら、庶務課職員係をはじめ、相談窓口へ相談する。
- ・上司は必要に応じ、相談窓口の活用を促す。