

足寄町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

足寄町では、町民の皆様をはじめとする行政サービス利用者等からの様々な意見、要望に対し、誠実にその内容を受け止め、町民に必要な行政サービスを提供するよう努めています。

しかしながら、行政サービス利用者等からの要望や意見の中には、事実や根拠に基づかない要求や言動、職員の人格や尊厳を傷つけるような言動など、カスタマーハラスメントに該当するものがあります。カスタマーハラスメントに該当する行為は、安全で働きやすい職場環境の悪化を招き、通常業務への支障をきたすなど、行政サービスの低下を招く重大な問題です。

足寄町は、職員の心身の健康と尊厳を守り、適正な行政サービスをこれからも継続的に提供していくため、カスタマーハラスメントに対して、組織として毅然とした対応を行っていきます。

2 行政に対するカスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいいます。

(2022年2月厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より)

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・事実または根拠がないこと
- ・足寄町が提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められない要求
- ・足寄町が提供する行政サービスの内容と関係のない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ① 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
 - ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
 - ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
 - ・威圧的な言動
 - ・土下座の要求
 - ・断続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
 - ・拘束的な言動(不退去、居座り、監禁、長時間の電話)
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動
 - ・職員個人への攻撃、要求
- ② 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合
 - ・金銭などの補償要求
 - ・謝罪の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの利用者等からの要望や意見には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、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など組織的に対応します。また、状況に応じて、注意、警告を行う、対応の中止など毅然とした対応をします。さらに、その行為が悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士に相談するなど法的に対応します。

5 基本的な対策について

(1) カスタマーハラスメントが発生した場合

- ・電話での対応時間が概ね30分を超えた場合は対応を終了します。
- ・面談での対応時間は、概ね1時間で対応を終了します。
- ・事実関係等を確認するための記録として、必要に応じて録画、録音等をします。
- ・職員を誹謗中傷する SNS/インターネット等への投稿が判明した場合は、警察に通報します。
- ・その他カスタマーハラスメント発生時の対応は、「足寄町カスタマーハラスメント対応マニュアル」に基づいて対応します。

(2) その他

- ・町ホームページや庁舎内での啓発ポスターの掲示など広く周知・啓発し、カスタマーハラスメントを許さない町の基本姿勢を明確にします。
- ・職員への教育、研修を行うとともに、職員の相談体制も整備します。
- ・警察や弁護士等との連携を図り、組織的に対応します。

令和8年 4月 1日

足寄町長 渡辺 俊一