

新冠町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

○ 基本的な考え方

カスタマーハラスメントは、行政サービスの担い手である職員に精神的・身体的苦痛を与え、尊厳や人格を傷つける行為です。

新冠町は、町民等からの正当なご要望・ご意見を真摯に受け止める一方、職員の人権と安全、職場環境を守り、継続的に質の高い行政サービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応することを基本方針として定めます。

○ 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言動が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、当該言動により職員の勤務環境が害されるものを言います。

○ カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・町の行政サービスの内容とは関係ないのに、要求（クレーム）を行う
- ・妥当性を欠く要求（クレーム）を行う
- ・何度説明しても納得せず、長時間の対応を余儀なくさせる
- ・町政と関係ない話題により、長時間の対応を余儀なくさせる
- ・繰り返し来庁(電話)し、正当な理由なく同様の要求(クレーム)を行う
- ・職員を侮辱する言動、暴言、性的な言動、大声をあげる
- ・職員の身体に接触する、職員に危害を与える（与えようとする）
- ・物品を壊す（壊そうとする）
- ・職員に恐怖を感じさせる威圧的な言動、恫喝、脅迫
- ・権威を振りかざし、要求を実現しようとする、特別扱いを要求する
- ・要求(クレーム)の詳細が分からない状態で、庁舎外に職員を呼びつける
- ・SNS、インターネット上で町や職員の名誉を棄損したりプライバシーを侵害する

○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、組織的な対応を行います。さらに、悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士への相談など法的に対応します。

○ 基本的な対策について

- 1 カスタマーハラスメントに対する町の基本姿勢の明確化、職員への周知啓発
- 2 カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- 3 職員への教育・研修

新冠町長 山本 政嗣