和木町職員カスタマーハラスメント対応方針

1　基本方針

本町職員は、町民の皆様をはじめとする行政サービスの利用者等（以下「町民等」という。）から寄せられる意見や要望、苦情等に真摯に対応し、行政サービスの向上と町政への信頼確保に努めています。

一方で、その過程において、一部では、長時間にわたる要求や職員への暴言、威圧的な言動など、カスタマーハラスメントに該当する行為が起きており、こうした行為は、職員の尊厳を傷つけるのみならず、円滑な業務の遂行を阻害し、ひいては行政サービスの低下につながりかねない重大な問題です。

このため、これらの行為から職員を守り、良好な職場環境を確保するとともに、行政サービスを適正に提供するため、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で組織的に対応します。

2　カスタマーハラスメントの定義

町民等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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。

（判断基準）

①　要求内容の妥当性の判断

町民等の主張に関して、まずは事実関係や因果関係を確認し、町に過失がないか、又は根拠のある要求がなされているか等を確認し、町民等の主張が妥当であるかどうか判断します。

②　要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当かの判断

長時間や複数回にわたる要求、苦情は、業務の遂行に支障をきたし、社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。また、要求内容に妥当性がある場合においても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられます。

3　各主体の責務・心構え

(1) 所属長の責務

所属の責任者として、職員をカスタマーハラスメントから守り、組織として適切に対応できるよう、主に以下の取組を行います。

・日頃からカスタマーハラスメントに対する適切な指導監督に努める

・事案発生時には、迅速かつ適切に職員の救済を図り、組織としての対応策を検討・実施するとともに、事案に応じて企画総務課庶務係へ報告を行う

・必要に応じて警察への通報を行うとともに、弁護士等との連携を図る

(2) 職員の心構え

カスタマーハラスメントに適切に対処できるよう、主に以下の取組を行います。

・関係法令をはじめ、本方針を理解し、常に公平・公正な業務の執行に努める

・カスタマーハラスメントが発生したとき又はそのおそれがあるときは、毅然と対応するとともに、速やかに上司等に報告する

・研修等を通じてカスタマーハラスメントに関する知識の習得に努める

4　カスタマーハラスメントへの対応

(1) 類型別の対応

類型	代表的な行為	対応要領
時間拘束型	・長時間の電話 ・長時間の居座り、拘束	一定時間の経過（概ね３０分）をもって対応終了を検討する
リピート型	・同じ要求の繰り返し ・週に何度も来庁する	新たな要求がなければ、一定回数の対応（概ね3回）をもって対応終了を検討する
暴言・暴力型	・大声、暴言、罵倒 ・差別的な発言、人格否定 ・机を叩く、殴る、蹴る	・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する ・警察への通報や弁護士への相談を検討する
威嚇・脅迫型	・脅迫的な発言 ・権力者等とのつながりをほのめかす	警察への通報や弁護士への相談を検討する
権威型	・特別扱いの要求 ・謝罪文や土下座の強要	毅然とした対応で要求には応じない
職場外拘束型	・職場外の場所に呼びつけ帰らせない	所属から連絡し、連絡がつかない場合は、警察への通報を検討する
ＳＮＳ、インターネット上での誹謗中傷型	・ＳＮＳ上での誹謗中傷 ・職員のプライバシーに関する情報をインターネット上に掲載する	・ホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める ・必要に応じて弁護士へ相談する
セクシュアルハラスメント型	・職員の体を触る ・性的な内容の発言 ・つきまとい	・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する ・警察への通報や弁護士への相談を検討する

(2) 各所属における対応

担当者が孤立することのないよう、組織的に対応することとし、副町長又は企画総務課長を中心とした体制を確立します。

また、所属内での報告や職員間の情報共有体制を確立します。

(3) 警察や弁護士等との連携

所属の管理職員は、悪質な事案に対しては、警察への通報を検討するとともに、必要に応じて弁護士等の専門機関と連携し、法的措置も含めた対応を検討します。

5　相談・研修体制の整備

(1) 職員相談窓口

町民等の言動により、職員がメンタルヘルス不調に陥ることが考えられるため、企画総務課では、職員の状況に応じて面談の実施等の対応を行います。

(2) 職員の対応力向上のための研修

迷惑行為、悪質なクレームに対応できるよう、研修を行うとともに、山口県町村会が実施する(公財)山口県ひとづくり財団の研修の受講等により、職員の対応力の向上を図ります。

6　カスタマーハラスメントの防止

(1) 基本方針の周知

カスタマーハラスメントに対する町の取組姿勢を明確に示すため、基本方針や対応姿勢を職員や町民等へ周知します。

(2) マニュアルの整備

具体的な対応方法をまとめた、職員向けのカスタマーハラスメント対応マニュアルを整備します。

(3) その他

① 名札・配席図・職員録等

職員が着用する名札や、執務室出入口に掲げる配席図、職員録について、職員のプライバシーに配慮したものとします。

② 録音・録画

職員の対応状況について、録音・録画・時間の計測など、必要に応じて検証可能な証拠を収集できるよう検討します。

7　対象

この対応方針は、町長部局及び教育委員会事務局のほか、議会事務局、選挙管理委員会事務局、監査委員事務局の所属及び職員に対して適用する。