

舟橋村職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

舟橋村では、村民と行政がともに考え、ともに行動する協働・連携のまちづくりを進めるため、職員一人ひとりが村民から信頼され、親しまれるように努力するとともに、行政サービスの根幹である接遇能力の向上に努めています。

また、効率的な業務運営、行政サービスの向上に向けて、職員一人ひとりが安心して能力を発揮できる良好な職場環境の構築に取り組んでいます。

そして、村民の皆様への村政運営に対する要望等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、要望等の過程において職員の人格否定や暴力を伴うなど、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為は、職員の精神的苦痛、職場環境の悪化、業務の遅滞など行政サービス提供の支障となるだけでなく、他の利用者へのサービスの低下を招くなど、深刻な問題を引き起こします。

良好な職場環境を守るとともに、より多くの村民の皆様へ適正に行政サービスを提供するため、舟橋村は、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で組織一丸となって厳正に対応します。

1 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、職員の勤務環境が害されるものをいいます。

(参照：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」)

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

- (1) 要求の内容が妥当性を欠く場合
 - ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・要求の内容が行政サービスの内容とは関係がない場合
- (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
 - ・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
 - ・継続的な執拗な言動
 - ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動
 - ・職員個人への攻撃、要求
- (3) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
 - ・金銭補償の要求
 - ・謝罪の要求

(4) 具体的な行為の例

行為のタイプ	例
時間拘束	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間(目安として1時間を超えるもの)の拘束、居座り、電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為
リピート型	<ul style="list-style-type: none"> ・頻繁に来庁し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム
暴言・暴力	<ul style="list-style-type: none"> ・大声、暴言で執拗に職員を責める ・庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し ・殴る、蹴る、物を叩く・投げつける ・唾を吐きかける
対応者の揚げ足とり	<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的に職員の落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
脅迫	<ul style="list-style-type: none"> ・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し
無断撮影・録音	<ul style="list-style-type: none"> ・カメラやスマートフォン等での職員や庁舎内の無断撮影、録音
権威型	<ul style="list-style-type: none"> ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
SNS への投稿	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上の投稿（従業員の氏名公開） ・役場・職員の信用を棄損させる行為
正当な理由のない過度な要求	<ul style="list-style-type: none"> ・言いがかりによる金銭要求 ・私物（スマートフォン、PC等）の故障についての金銭要求 ・難癖をつけた税、保険料、使用料、手数料等の未払い、代金の返金要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・国、県、他市町村が所管する業務など村役場の所管ではない業務への対応要求 ・施設設備等への過剰要求 ・業務時間外の対応要求 ・自宅等の業務場所以外へ職員を呼びつける ・特定の職員への対応要求 ・謝罪、土下座、職員の異動・辞職の要求
セクハラ	<ul style="list-style-type: none"> ・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつな行為や盗撮
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・職員を誹謗中傷するビラの配布

3 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間

- ・面談等の時間は、原則として30分以内とする。
なお、面談等の時間が30分を超過する場合は、対応を終了する。
- ・カスタマーハラスメント行為が確認された場合は、速やかに対応を終了し退去を求める。

(2) 威圧的な言動・過度な要求をする者に対する面談場所、録音の実施

- ・面談は、原則として庁舎等で行う。
- ・面談は、複数の職員で対応し、面談の開始から終了まで録音する。
- ・カスタマーハラスメント防止のため、威圧的な言動、過度な要求をする者でなくても、必要に応じて窓口や電話での会話を録音する。

(3) SNSへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影

- ・第三者への公表を目的とした録音や撮影は拒否する。
- ・カスタマーハラスメント行為が収まらない相手に対しては、弁護士等に相談し、内容証明を送付するなどの警告を行う。
- ・職員を誹謗中傷するSNSへの投稿が判明した場合は警察へ通報する。

(4) 職員の安全確保

- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、職員の安全確保を優先する。
- ・危害が加えられる恐れがある場合、加えられた場合は、直ちに警察へ通報する。
- ・その他犯罪、法令に抵触する行為は警察へ通報する。