

邑楽町カスタマーハラスメント対応指針

1. 基本方針

町に寄せられるご意見・ご要望は、業務の遂行にあたって大変重要・また貴重であり、職員は誠実にその内容を受け止め、丁寧かつ真摯に対応することを心がけています。

しかしながら、その過程において、過剰と思われる要求や、職員の尊厳を傷つける言動・行為については、職員の就業環境の悪化を招き、適切な行政サービスの提供を妨げる可能性があります。

このような場合には、正当な要望には誠実に対応しつつ、職員を守るため、また、より良い行政サービスを適正に提供するため、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

行政サービスの利用者等からのご意見・ご要望を含めた言動のうち、「要求内容が妥当性を欠く場合」または「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、職員の就業環境や業務遂行を阻害するものをいいます。

(1) 要求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
- ・要求内容が邑楽町が提供する行政サービスの内容と無関係の場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が違法または社会通念上不相当なもの

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

分類	代表的な行為の例
長時間拘束	・窓口や電話対応での長時間の拘束（概ね1時間を超えるもの） ・正当な理由のない庁舎・施設内への居座り
リピート型	・頻繁な来庁または電話にて、同様の要求・苦情を繰り返す ・複数部署にまたがる複数回のクレーム
暴言・暴力	・大声、暴言、侮辱、差別的な発言で執拗に職員を責める ・殴る、蹴る、物を叩く／投げつける／蹴とばす等 ・つばを吐きかける
脅迫	・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・SNS への投稿やマスコミへの暴露をほのめかした脅し ・金品、金銭補償、正当な理由のない損害賠償の要求
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て攻撃する ・役場、職員の落ち度に対して一方的に攻撃する

	・言葉の粗探しをする、話をすり替える
権威型	・優位な立場（町長や議員の知り合いをかたる者、元役場職員等）に いることを利用した暴言、特別扱いの要求
セクシュアル ハラスメント	・特定の職員へのつきまとい、待ち伏せ ・職員への性的な言動、わいせつな行為、盗撮
その他	・職員や職場の無断撮影、録音 ・制度上対応できないことへの要求 ・業務時間外の対応要求 ・妥当性のない謝罪、土下座の要求 ・職員の対応等を理由とした職員の異動、辞職の要求 ・特定の職員を指名した面会、対応の要求 ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り

3. カスタマーハラスメントへの対応

町に寄せられる苦情・要望については、職員は丁寧かつ真摯な対応を基本としますが、職員に対するカスタマーハラスメントに該当するまたは恐れがあると判断した言動があった場合には、以下のとおり対応します。

（１）長時間の拘束を繰り返す場合

- ・面談等の時間は、原則として 30 分以内とします。面談等の時間が 30 分を超過する場合は、組織のルールとして「これ以上対応できない」旨を告げ、対応を終了します。
- ・その後も要求が続く場合は、担当者は上司に報告・相談をし、所属長がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、所属長より「これ以降は対応できない」旨を告げて、退去を促し、対応を終了します。さらに居座り続ける場合は「退去命令」を出し、警察への通報を検討します。

（２）暴言・脅迫等威圧的な言動・過度な要求

- ・1 人で対応せず、複数の職員で対応します。大声を張り上げる行為や侮辱的な発言、無断での動画の撮影については「周囲の迷惑になること」、「ハラスメントにあたること」から止めるように求めます。
- ・その後も行為が続く場合は、担当者は上司に報告・相談をし、所属長の判断で「事後の事実確認を目的として録音する」旨を告げ録音を開始します。
- ・要求が続く場合は、所属長より「これ以降は対応できない」旨を告げて、退去を促し、対応を終了します。さらに居座り続ける場合は「退去命令」を出し、警察への通報を検討します。

(3) 揚げ足取り、権威型

- ・不用意な発言はせず、事実を明確に聞き取り・書き取ります。要求が収まらないときは、対応を上司と交代します。
- ・その後も要求が続き、所属長がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、所属長より「これ以降は対応できない」旨を告げて、退去を促し、対応を終了します。さらに居座り続ける場合は「退去命令」を出し、警察への通報を検討します。

(4) セクシュアルハラスメント

- ・職員への性的な言動があった場合には、警告をします。警告をしてもなお、執拗に続く場合は、「退去命令」を出します。
- ・職員へのつきまといや待ち伏せについては、ただちに警察へ通報します。

(5) その他

- ・無断撮影等については、撮影を止めるよう命じます。その後も行為者が撮影を止めない場合は、法律上保護されるべき人格的利益の侵害に当たることを伝え、再度撮影を止めるよう命じます。それでもなお撮影を続ける場合には、「退去命令」を出します。
- ・妥当性のない謝罪の要求については、なぜ謝罪を求めているのか明確な理由を尋ねます。その理由が理不尽なものであれば、謝罪するようなことは何もしていない旨をはっきりと伝えます。
- ・土下座等の度を越えた謝罪を要求された場合は、こちらに非があっても、通常認められる謝罪の程度を超えている旨を伝え、断ります。それでもなお、強要が続く場合は、その行為が強要罪等に抵触する旨や、弁護士に相談する旨を伝えます。
- ・その他カスタマーハラスメントの個別事案に対しては、注意・警告をし、行為者がこれに応じない場合は、対応を中止し、「退去命令」を出します。

(6) 職員の安全確保

- ・いかなる場合も、行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保ち、対応する職員の安全確保を優先します。危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報します。

(7) 邑楽町不当要求行為等対応の手引に基づく対応

- ・カスタマーハラスメント行為の内容により、「邑楽町不当要求行為等対応の手引」に基づき、警察や弁護士、その他の関係機関と緊密に連携を図り、組織的に対応します。

4. 邑楽町のカスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメントに対する邑楽町の基本姿勢の明確化

- ・職員への対応指針の周知・啓発を行うとともに、町ウェブサイトへの掲載
- ・意識向上を図るため、職員を対象に研修を実施
- ・職員のための相談対応体制の整備