

諫早市カスタマーハラスメント対応基本方針

1 基本的な考え方

本市では、市民や様々な関係者の皆様からの市政運営に対する要望等については、その重要性を十分に理解し、真摯にその内容を受け止め、誠実かつ適切に対応することで、より一層質の高い行政サービスの提供に努めています。

しかしながら、その過程において、過度な要求や職員の人格を否定する言動などの行為は、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化や業務の遅滞を招き、行政サービスの提供の支障となるおそれがあります。

これらの要求や言動に対して諫早市では、適正な行政サービスを提供していくとともに、その担い手である職員を守るため、組織として毅然とした態度で対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義と代表的な行為

(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、職員の就業環境が害されるものとします。

(2) カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントに該当する行為は、次のような行為を指します。ただし、以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

(ア) 要求の内容に妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が諫早市の行政サービスの内容と関係がない場合

(イ) 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

- ・ 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的、継続的、執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 妥当性を欠く謝罪の要求、金銭などの補償の要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 行政サービスの利用者等からのご意見やご要望には真摯に耳を傾け、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と認められる行為があった場合は、以下のとおり対応します。

(ア) 長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について

- ・面談等の時間は、原則として60分以内とします。なお、面談等の時間が60分を超過する場合は、対応を終了します。

(イ) 威圧的な言動・過度な要求をする者に対する面談場所、録音の実施等について

- ・面談は、原則として、庁舎等で行います。
- ・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します。
- ・カスタマーハラスメントを未然に防ぐため、カスタマーハラスメントに該当しない場合であっても、必要に応じて窓口や電話でのやり取りを録音します。

(ウ) 嫌がらせを目的とする録音や撮影、SNSへの投稿について

- ・原則、庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止します。(ただし、公務上支障がないものを除きます)
- ・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、顧問弁護士等に相談し、法的措置等を講じます。
- ・職員を誹謗中傷するSNSへの投稿等が判明した場合は警察へ通報します。

(エ) 職員の安全確保について

- ・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、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。

(2) 職員に対するカスタマーハラスメントに対応するため、相談や報告等の体制を整備します。また、職員に対して、カスタマーハラスメントの知識・対応方法の研修を行います。