

木津川市カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 目的

この基本方針は、本市職員が担当する行政サービスの利用者等からの要望や意見等の対応にあたり、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切な対応の確立を図ることにより、効率的に業務履行することを目的とします。

2 基本原則

職員は、市民の市政運営に対する要望や意見等の重要性を十分理解し、誠実にその内容を受け止め、より一層の高い行政サービスの提供や市民福祉の増進を図ることに努めるものとします。

その過程において、不当な要求等のカスタマー・ハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、行政サービスを行う職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がる恐れがあります。

市は市民等からの要望や意見等に対し真摯に対応することはもちろんですが、カスタマー・ハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

3 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、職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものをいいます。

4 カスタマー・ハラスメントに該当する行為

※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。

不相当な行為等	行為の例
時間の拘束	・長時間（目安として1時間を超えるもの）の拘束、窓口での居座り、長時間の電話により業務に支障を及ぼす行為
リピート型	・頻繁に来庁し、その都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	・大声・暴言で執拗に職員を責める ・庁舎内で大きな声を上げて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し ・侮辱、差別的言動 ・体を小突く、突き飛ばす、物を叩く、投げつける、唾を吐きかける
揚げ足取り	・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責める ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的に市役所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	・脅迫的な行動、反社会的な行動 ・物を壊す、発言による脅し ・SNSやマスコミへの投稿をほのめかす（氏名公開等）
権威型	・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
正当な理由のない過度な要求	・言いがかりによる要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・サービス内容を超えた過剰な要求 ・担当業務外の苦情（国、府、他市町村に関するもの等） ・業務時間外の対応要求 ・自宅等の業務場所以外への職員の呼びつけ ・正当な理由のない謝罪（口頭／文書）、土下座、職員の異動、辞職の要求
セクハラ	・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつな言動や行為、盗撮

5 カスタマー・ハラスメントへの対応

上記の例を含め、カスタマー・ハラスメントに該当する行為と所属長が判断した場合は、速やかに対応を終了し退去を求めます。退去の求めに応じず、その行為が続く場合は、「木津川市庁舎管理規則」に基づき退去を命ずる場合があります。

また、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。

さらに、その行為が悪質、また危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報する、弁護士に相談するなど、法的に対応することもあります。

6 報告

カスタマー・ハラスメントと認められる行為への対応記録簿及び結果を記載し、所属長を経て、所属部長に報告し、人事秘書課へ報告します。

7 カスタマー・ハラスメントの予防

カスタマー・ハラスメントの発生を未然に防ぐための取り組みを行います。

また、職員の対応を工夫することで、カスタマー・ハラスメントの発生リスクを軽減します。

○市の公式ホームページ・LINEでカスタマー・ハラスメント防止情報を発信し、カスタマー・ハラスメントが犯罪に問われる可能性や庁舎から退去を命じる場合があることを明示する。

○適切な接遇マナーを心がけ、丁寧な言葉遣いと分かりやすい説明をする。

○相手の話をよく聴くことを徹底し、途中で焦らず、一度に長く話しすぎない。

○相手の主張や要求を明確に把握し、相互理解を深める。

○対応可能な範囲の判断を迅速に行い、明確に伝える。

「できない」と回答する場合は、法令や公平性の観点など根拠を示す。

○感情的な対応を避け、冷静に対応する。

○こちらに非がある場合は、適切に謝罪する。

対応が困難な場合は速やかに上司や同僚の支援を求める。

8 カスタマー・ハラスメント対策

- ・録音・録画・対応記録等による事実の把握
- ・カスタマー・ハラスメントに関する知識、対処方法等の研修
- ・カスタマー・ハラスメントに対する相談体制
- ・警察への通報や、弁護士等、専門家との連携