

三股町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

三股町は、町民の皆様のニーズを踏まえ、より質の高い行政サービスを提供するため、日頃からご意見やご要望に対して丁寧かつ真摯に対応することが大切であると考えています。

一方で、これらの意見や要望の中には、職員への過剰な要求、職員の人格を否定する言動、職員に対する暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものもあり、心身の健康や就業環境を著しく悪化させるだけでなく、公務の円滑な遂行を阻害し、結果として他の利用者の皆様への行政サービスの低下を招くおそれがあります。

三股町では、これらの言動から職員を守るとともに、適正な行政サービスを提供するため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対し毅然とした態度で組織として対応してまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービス利用者等からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えるものであって、当該要求等により職員の勤務環境が害されること

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求
- イ 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求

(2) 手段や様態が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要）
- ウ 威圧的な言動
- エ 継続的、執拗な言動
- オ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

3 カスタマーハラスメントへの対応

職員に対するカスタマーハラスメントが確認された場合には、必要に応じて複数職員での応対や録音等で記録するとともに、場合によっては対応打ち切りを伝えるなど、組織的に毅然と対応します。悪質と判断された場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的な対応を行います。

4 基本的な対策

(1) 対応時間等

同一内容の要求や苦情について説明を尽くした後も、相手方が同様の主張や要求を繰り返し、通常業務に支障を及ぼす場合は、対応時間が概ね30分に

達した時点を目安として面談を終了し、又は電話を終了します。

ただし、当該時間はあくまで目安であり、正当な苦情、相談及び要望への対応を妨げるものではありません。また、事案の内容、相手方の事情、障がいの有無その他の状況を考慮し、所属課長等が必要と認める場合はこの限りではありません。

(2) 面談及び電話対応

必要に応じて複数の職員で対応します。

原則として密室での対応を避けます。

事実確認、職員の安全確保及び適切な対応のため、必要に応じて録音又は録画を行います。

(3) 庁舎内の環境整備

- ・啓発ポスターの掲示
- ・対応時における録音機器の整備、充実
- ・職員研修等の実施

(4) 職員の安全確保

職員の安全確保を最優先とします。

危険が予想される場合は、職員を退避させるなど必要な措置を講じます。

犯罪行為又はそのおそれがある場合は、警察その他関係機関へ通報します。

(5) 相談及び報告体制

職員がカスタマーハラスメントを受け、又はそのおそれがあると感じた場合は、速やかに直属の上司等へ報告及び相談を行うものとします。

所属課長等は、事実確認を行い、必要に応じて総務課職員係へ相談し、支援及び助言を受けながら対応方針を決定します。

また、被害を受けた職員については、産業医による面談その他心身の負担軽減のための必要な措置を講じます。

(6) プライバシーの保護

町は、相談者及び関係者のプライバシー保護に十分配慮し、相談内容その他の情報を適切に管理します。

令和8年10月

三股町