

神戸町カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

神戸町では、日頃から「町民目線」に立ち、町民の皆様に必要な行政サービスを提供するよう努めています。また、本町に寄せられるご意見やご要望は、業務改善や行政サービスの向上につながるものであり、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらのご意見やご要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動を伴うものもあります。これらの行為は、職員の就業環境を害するほか、行政サービスの低下を招きます。

カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、取組の基本姿勢を示した「神戸町カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。

2 カスタマーハラスメントの定義

「行政サービスを受ける町民や訪問者、契約などの相手方、町の施設の利用者など、町の業務に関係する方々の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境を害すること」とします。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為(例)

時間拘束	SNSへの投稿
・1 時間を超える長時間の拘束、居座り ・1 時間を超える長時間の電話	・インターネット上での職員の氏名公開 ・町、職員の信用を毀損させる行為
リピート型	正当な理由のない過度な要求
・頻繁に来庁し、その度にクレームを言う ・度重なる電話	・言いがかりによる金銭要求 ・難癖をつけた税金の未払い、返金要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・担当業務外のことへの苦情(国に関するものなど)
暴言	
・大声、暴言で執拗に職員を責める ・恫喝、罵声、暴言の繰り返し	
脅迫	対応者の揚げ足取り
・「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	・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 ・当初の話からのすり替え、執拗な責め立て
権威型	セクハラ
・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求	・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつ行為や盗撮
暴力行為	その他
・殴る、蹴る、物を投げつけるなどの暴力を振るう	・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り

(注)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」を参考にしています。

(注)これらの言動は、その程度や当該言動に至った背景などによっては、カスタマーハラスメントとならない可能性があります。

4 カスタマーハラスメントの対応について

行政サービスや職員へのご意見やご要望に対しては、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に該当する行為が行われたと判断した場合には、組織的に対応し、状況に応じて、そのような行為を止めていただくよう警告したり、対応を中止したりすることがあります。特に悪質な行為に対しては、警察に通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

カスタマーハラスメントが発生又はそのおそれがあると認めるときは、事実関係を確認するため必要に応じて記録、録音等を行い、面談、電話等での対応時間が一定時間(30分～1時間以内)を超える場合は、対応を終了いたします。

5 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本町の姿勢の明確化およびウェブサイトでの周知

啓発ポスター・ポップの設置

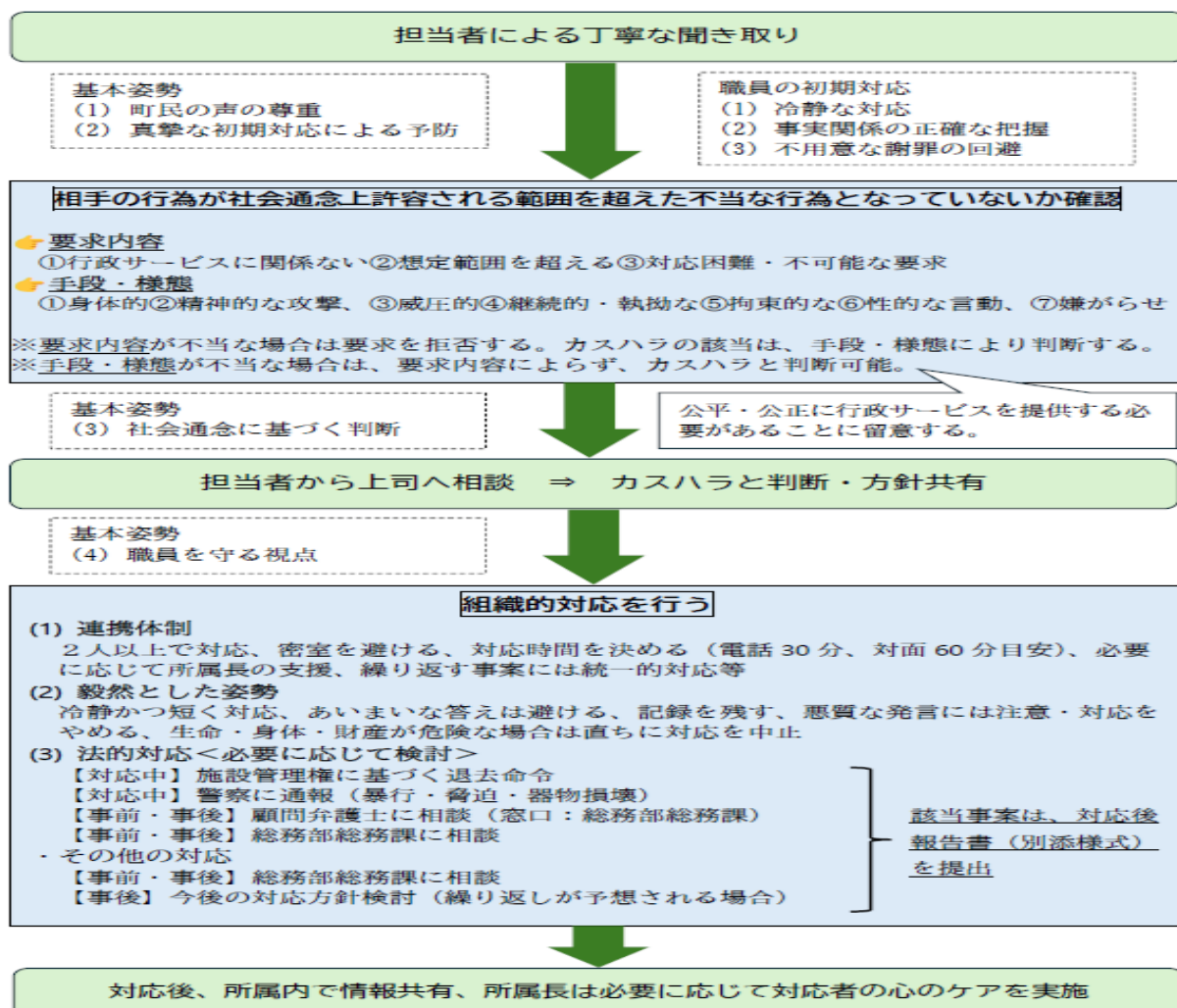
カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定および職員への周知

対応時の録音などによる事案の記録

職員のための相談体制の整備

6 カスタマーハラスメント対応フロー

カスタマーハラスメント対応フロー



別紙様式

神戸町長 殿		年	月	日	
		報告者 職 氏名			
発生日時	年 月 日 時 分から 時 分 まで				
手段・様態区分	☐ 身体的な攻撃 ☐ 精神的な攻撃 ☐ 威圧的な言動 ☐ 継続的な、執拗な言動 ☐ 拘束的な言動 ☐ 職員への性的な言動 ☐ 職員個人への嫌がらせ				
相手方	住 所： 氏 名： 職 業： 連絡先：				
事案の内容					
対応措置状況					
その他					