

会津美里町カスタマーハラスメントに対する基本方針

本町では、会津美里町不当要求行為等の排除に関する要綱及び不当要求行為等の対応マニュアルを策定しています。これらは、本町における事務事業に対するあらゆる不当要求行為等に対して、組織的かつ体系的な取組みを実施することにより、当該事案に適切に対処し、もって職員(会計年度任用職員を含む。以下同じ。)一人ひとりの人権を尊重し、安全で健全な職場環境の確保するとともに、事務事業の円滑かつ適正な執行を維持することを目的としています。

一方、カスタマーハラスメントは、その本質が「嫌がらせ」であり、そこには当然「要求」が含まれることも多くありますが、必ずしも「要求」が含まれていない場合であっても、「顧客による嫌がらせ」として、「カスタマーハラスメント」に該当するといえます。このようなカスタマーハラスメントの言動は、職員に対して、精神的、肉体的な苦痛を与えるとともに、組織に対して金銭的損失、時間的損失等、様々な形で多大な損害を招く可能性があることから、任命権者が適切にこの対策に取り組むことは、職員を守るために極めて重要であると考えています。

本町におきましては、これまで以上に町民の皆様に対して真摯に対応し、信頼と期待に応えることにより、より高い行政サービスの提供に努めてまいります。しかしながら、町民の皆様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動や暴力、セクシャルハラスメント等、職員の尊厳を侵害するものものが存在し、これらの行為は、職場環境の悪化を招き、深刻な問題となり得ることから、極めて重要な対処が求められます。

以上のことを踏まえ、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、町民の皆様に対し誠意をもって対応するとともに、毅然とした態度で対処してまいります。そのため、「会津美里町カスタマーハラスメント防止対策の基本方針」を策定し、職場におけるカスタマーハラスメント防止に向けた取組みを一層強化してまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

本町におきましては、厚生労働省が発行している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じて、以下のようなものをカスタマーハラスメントとして定義します。

2. カスタマーハラスメントとは

町民の皆様などからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容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、労働者の就業環境が害されるものをいい、次の3つの要件をいずれも満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

- ① 町民、取引先、施設利用者、その他の利害関係者が行うこと
- ② 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- ③ 労働者の就業環境が害されること

3. 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。

- (1) 「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例
 - ・ 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、行政が提供するサービスの内容とは関係がない場合
- (2) 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えた言動」の例

言動	具体例
身体的な攻撃	・ 殴る、蹴るなどの暴力を振るう。 ・ つばを吐きかける。
精神的な攻撃	・ 脅迫をする。 ・ 侮辱的発言をする。 ・ 差別的発言をする。 ・ 誹謗中傷をする。 ・ 名誉棄損をする。 ・ 大声での恫喝・罵声・暴言
威圧的な言動	・ 大声で怒鳴る。 ・ 大声で恫喝する。 ・ 大声で罵声を浴びせる。
謝罪の要求	・ 根拠もなく謝罪を要求する。 ・ 土下座を要求する。
継続的な、執拗な言動	・ 同じ内容のクレームを何度も繰り返す。 ・ 電話を切ってもすぐにかかけ直す。
拘束的な行動	・ 長時間電話で話す。 ・ 窓口で長時間拘束する。 ・ 職場に長時間居座る。 ・ 理由なく夜間での対応を要求する。 ・ 職員の自宅に電話する。
差別的な言動	・ 容姿を揶揄する発言をする。 ・ 能力を否定する侮辱的な発言をする。
権威の行使	・ 優位な立場にいることを利用し暴言を吐く。

	・ 特別扱いをするよう要求する。
性的な言動	・ 性差別的な発言をする（「〇〇のくせに」「男性の上司をだせ」など）。 ・ つきまとう ・ わいせつな行為、発言をする。
職員個人への攻撃・要求	・ 職員個人に身体的・精神的な攻撃をする。 ・ 職員個人に不当な要求をする。
非協力	・ 説明を聞かない（無視をする）。 ・ 説明を聞いても納得、理解しない。 ・ 謝罪を受け入れない。
正当な理由のない過度な要求	・ 制度上対応できないことを繰り返し強要する。 ・ 言いがかりによる金銭の要求をする。 ・ 担当業務以外の苦情を言う。
対象者への揚げ足取り	・ 話をすりかえる。 ・ 言葉尻をとらえ、揚げ足を取る。 ・ 言葉の粗探しをする。 ・ 執拗に攻め立てる。 ・ 「態度が気に入らない」などの言いがかりをする。
会話の脱線・膠着	・ 本筋とは関係のない話をする。 ・ 自己主張ばかりで話が進まない。
無断撮影・録音	・ 職場を無断で撮影する。 ・ 職員を無断で撮影する。 ・ 職員の対応を無断で録音する。
SNSへの投稿	・ インターネット上に職員の氏名や画像などを投稿する。 ・ 対応状況を SNS で投稿する。
・ その他	・ 複数部署にまたがる複数回のクレーム ・ 正当な理由のない業務スペースへの立ち入り など

※ 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場合があります。

※ 殴る・蹴るといった暴力行為は、カスタマーハラスメントであることはもちろん、犯罪に該当します。

※ カスタマーハラスメントかどうかに関わらず、町民の皆様などからの行為で職員の就業環境が不快なものとなり、就業に支障が生じるようであれば、厳正

に対処します。

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

本町は、職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、町民の皆様などへの対応を差し控えます。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

5. 本町における取組

- ・本方針によるカスタマーハラスメントへの対応姿勢の明確化、職員及び町民等への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・職員への教育・研修の実施など