

金ヶ崎町カスタマーハラスメント対策基本方針（概要版）

【町民等への対応】

行政サービスの利用者等からの要望や意見等に対しては、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努める。

カスハラに該当する行為を受けた場合



【基本的な対応方針】

- (1) 職員の安全確保及び正確な事実把握のため、対応内容を記録するとともに、必要に応じて録音を実施する。
- (2) 職員を守るため、複数の職員での対応や職員からの相談に応じるなど、組織的に対応する。また、必要に応じて管理監督者等が代わって対応する。
- (3) 状況に応じて、その行為に対する注意・警告を行ったり、対応を中止したり、退去を要求したりするなど、毅然として対応する。
- (4) 悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士への相談など、法的に対応する。

【定義】

カスタマーハラスメントとは、行政サービス等の利用者等からの要望・意見・苦情のうち、

- ① 要求内容に妥当性がないもの
- ② 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、それにより職員の勤務環境が害されるもの。

【該当する行為の例】

◆身体的な攻撃（暴行・傷害）：殴る、蹴る、ものを投げる、つばを吐きかけるなど

◆精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、侮辱、暴言）：大声で職員を責める、正当な理由がない損害賠償要求、SNSへの投稿をほのめかす、土下座の強要など

◆継続的、執拗な言動：同様の苦情を執拗に繰り返す、執拗な責め立てなど

◆拘束的な言動：長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束

◆その他：特定の職員に対する面会要求、法令上できないことを要求、業務時間外の対応要求など

【基本的な対策】

- (1) カスタマーハラスメントに対する基本姿勢の明確化
- (2) 基本方針等の職員への周知・啓発
- (3) 対応マニュアル等の作成
- (4) 町ホームページやポスター等による周知・啓発
- (5) 職員研修の実施
- (6) 職員用名札の表記見直し
- (7) 録音機能付電話機、ボイスレコーダー等の活用

【相談体制】

- (1) 相談窓口を総務課職員係に設置する
- (2) カスタマーハラスメントの被害を受けたと感じた職員は、上司等に相談するほか、相談窓口に出ることができる
申出は、カスタマーハラスメントを見た職員や相談を受けた管理監督者等においても行うことができる

※相談者等のプライバシーの保護に十分配慮するとともに、相談したことにより、不利益な取り扱いを受けることはない。