美幌町職員カスタマーハラスメント対策方針

1　基本的な考え方

美幌町では、町民、事業者その他町政に関わる皆様からの意見、要望、苦情等を、行政サービスや町政運営の改善につながる貴重な機会と捉え、丁寧かつ真摯に対応します。

本方針は、病院事業を除き、町長、教育委員会、選挙管理委員会その他の任命権者が任命する職員について、本町共通の方針として適用します。

本町が目指すのは、住民と職員が互いに尊重し合い、安心して質の高い行政サービスを利用・提供できる関係です。

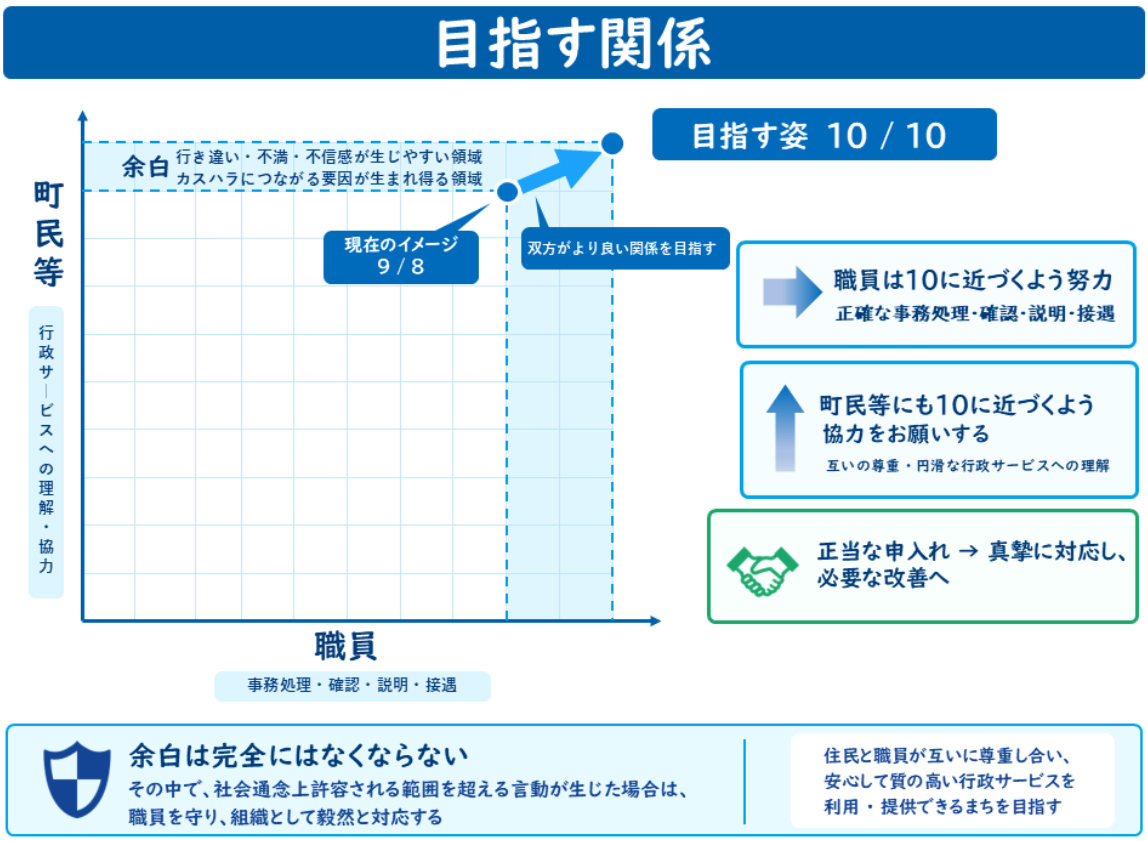
そのため、町は、正確な事務処理、確認、分かりやすい説明、適切な接遇に努め、正当な意見・要望・苦情を真摯に受け止め、必要な改善につなげます。また、町民等の皆様にも、互いを尊重し、円滑な行政サービスの提供にご理解とご協力をいただくことが大切です。

一方、行政側の努力と町民等の皆様の協力によって、より良い関係を目指しても、行き違い、不満、不信感等が完全になくなるものではありません。その中で、暴言、脅迫、威圧的な言動、長時間の拘束その他社会通念上許容される範囲を超える言動が生じた場合は、職員の安全と就業環境を守るため、組織として毅然と対応します。

なお、職員側に説明不足や不適切な対応があった場合には、その改善に取り組みますが、そのことによって暴言、脅迫、暴力等が正当化されるものではありません。

本方針は、町民等からの正当な意見、要望、苦情等を制限するものではなく、町と町民等がより良い関係を築きながら、安心して行政サービスを利用・提供できる環境を整えることを目的とするものです。

こうした考え方を踏まえ、行政側の努力と町民等の皆様の協力により、双方がより良い関係を目指す姿を、次のとおり示します。



2　取組の基本方針

本町では、前項に掲げる関係を目指し、カスタマーハラスメントの予防及び対応について、次の４項目を基本として取り組みます。

① 行き違いを予防する

正確な事務処理・確認・説明・接遇に努め、町民等との行き違いや不信感をできる限り生じさせないようにします。

② 適切に判断する

正当な意見・要望・苦情とカスタマーハラスメントを区別し、個々の事案の状況を踏まえて適切に判断します。

③ 組織で対応する

職員一人に判断や対応を抱え込ませず、所属長を中心に組織として対応し、必要に応じて総務課その他関係部署と連携します。

④ 検証・改善する

対応後は必要に応じて事案を振り返り、説明方法、業務手順、職場環境等に改善すべき点があれば見直します。

3　トラブルへの発展を未然に防ぐための基本的な対応

町民等との行き違いや不信感をできる限り生じさせないため、職員は次の事項を基本として対応します。

ポイント	職員が気を付けること
① 聴く・確認する	・話を遮らず、相手の言い分、要点、求めていることを整理する。 ・一般的なケースだけで判断せず、手続に影響する事情がないか確認する。 ・電話で必要書類等を案内するときは、追加書類の有無を確認し、必要に応じて復唱する。 ・事実確認前に町の責任を断定したり、安易な約束をしたりしない。明らかな不手際は適切にお詫びする。
② 正確・分かりやすく説明する	・制度、手続、必要書類等を確認した上で説明する。 ・専門用語をできるだけ避け、相手の理解度に応じた言葉を使う。 ・重要事項は正しく伝わったか確認し、不明なことは推測せず「確認して回答する」。
③ 接遇を「慣れ」にしない	・口調、態度、姿勢、書類等の受け渡しまで含め、不快感や威圧感を与えない。 ・業務上必要のない一言や、求められていない過度な助言にも注意する。
④ 相手の立場や特性に配慮する	・年齢、障がいの特性、日本語の理解状況その他の事情に応じ、分かりやすい説明に努める。 ・法令等に基づき、必要かつ合理的な配慮を行う。
⑤ 個人情報・プライバシーを守る	・業務上の会話でも周囲に聞こえることを意識し、声の大きさや場所に注意する。 ・書類、画面、相談内容などが第三者に見聞きされないよう配慮する。

ポイント	職員が気を付けること
⑥ 適正な事務処理を守る	・本人確認、意思確認、暗証番号入力など、本来本人が行う手続・操作を安易に代行しない。 ・「親切」「効率化」を理由に確認や手続を省略せず、支援できる範囲を確認して対応する。
⑦ 一人で抱え込まない	・特殊な案件、判断に迷う案件、認識の隔たりが大きい案件は、上司や他の職員に相談する。 ・同じ行き違いが繰り返される場合は、説明資料、確認項目、業務手順等を見直す。

4　カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントは、次の３つを全て満たすものとします。

① 町民等からの言動	職場において、町民、事業者、施設利用者などから職員に対して行われる言動
② 社会通念上の範囲を超える	要求の内容又はその手段・態様が、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るもの
③ 就業環境が害される	その言動により職員が身体的・精神的な苦痛を受け、就業する上で看過できない程度の支障が生じるもの

【判断するときの留意点】

・苦情・要望の全てがカスタマーハラスメントではありません。正当な申入れは真摯に受け止め、適切に対応します。
・要求内容だけでなく、目的、経緯、手段・態様、頻度、継続性、職員側の対応状況などを総合的に判断します。
・職員側の説明不足や不適切な対応が、言動の原因・背景となっている場合があることにも留意します。
・対面だけでなく、電話、電子メール、ＳＮＳその他インターネット上の言動も対象です。

5　カスタマーハラスメントに該当する可能性がある言動

社会通念上許容される範囲を超える言動には、要求の内容が相当性を欠くものと、要求を実現するための手段・態様が相当でないものがあります。次の表及び具体例は、国の指針を踏まえ、本町の業務に即して整理したものです。

これらは典型的な例であり、限定列挙ではありません。また、例示された言動があれば直ちにカスタマーハラスメントと判断するものではなく、第 3 項の定義及び判断するときの留意点に基づき、個々の事案の状況を踏まえて総合的に判断します。

（１）要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

区分	内容
① 理由のない要求・業務と無関係な要求	・性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。 ・本町の行政サービスや業務と全く関係のないことを要求すること。
② 想定されるサービスを著しく超える要求	・法令、制度、契約等により予定されている範囲を著しく超えたサービスの提供を要求すること。 ・正当な理由なく、特定の者に対する特別扱いや、通常の業務の範囲を著しく超える対応を要求すること。
③ 対応が著しく困難・不可能な要求	・法令・制度上、対応することができないことを要求すること。 ・正当な理由なく、使用料等の著しい減額・免除その他対応が著しく困難又は不可能なことを要求すること。
④ 不当な損害賠償要求	・行政サービス等の内容と無関係な損害賠償を要求すること。 ・正当な理由なく、過大な金銭、補償、謝罪等を要求すること。

（２）手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

区分	内容
① 身体的な攻撃	・殴る、蹴る、叩くなどの暴行を行うこと。 ・物を投げつけること。 ・わざとぶつかること。 ・つばを吐きかけること。
② 精神的な攻撃	・庁舎、施設等の物を壊すことや、ＳＮＳ等のインターネット上に悪評を投稿することをほのめかして職員を脅すこと。 ・ＳＮＳ等のインターネット上に職員のプライバシーに係る情報を投稿すること。 ・職員の人格を否定するような言動を行うこと。性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。 ・土下座を強要すること。 ・盗撮や無断での撮影をすること。 ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、本人の了解を得ずに他の者に暴露すること、又は本人が開示することを強要し、若しくは禁止すること。 ・無断撮影・録音等を利用して職員を脅すこと。
③ 威圧的な言動	・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。 ・反社会的な言動を行うこと。
④ 継続的・執拗な言動	・同様の質問を執拗に繰り返すこと。 ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。 ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
⑤ 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すること。 ・正当な理由なく退去を求められても居座り続けることや、職員の移動を妨げること。

【判断に当たっての留意点】

正当な意見・要望・苦情、法令に基づく権利の行使、合理的配慮を求める意思の表明等は、それ自体をもってカスタマーハラスメントと判断するものではありません。また、撮影・録音や行政サービスの改善を求めることについても、その目的、経緯、手段・態様等を踏まえて判断します。

職員側の説明不足や不適切な対応が原因・背景となっている場合は、その改善にも取り組みます。ただし、そのことにより暴言、脅迫、暴力等が正当化されるものではありません。

6　カスタマーハラスメントが疑われる場合の対応

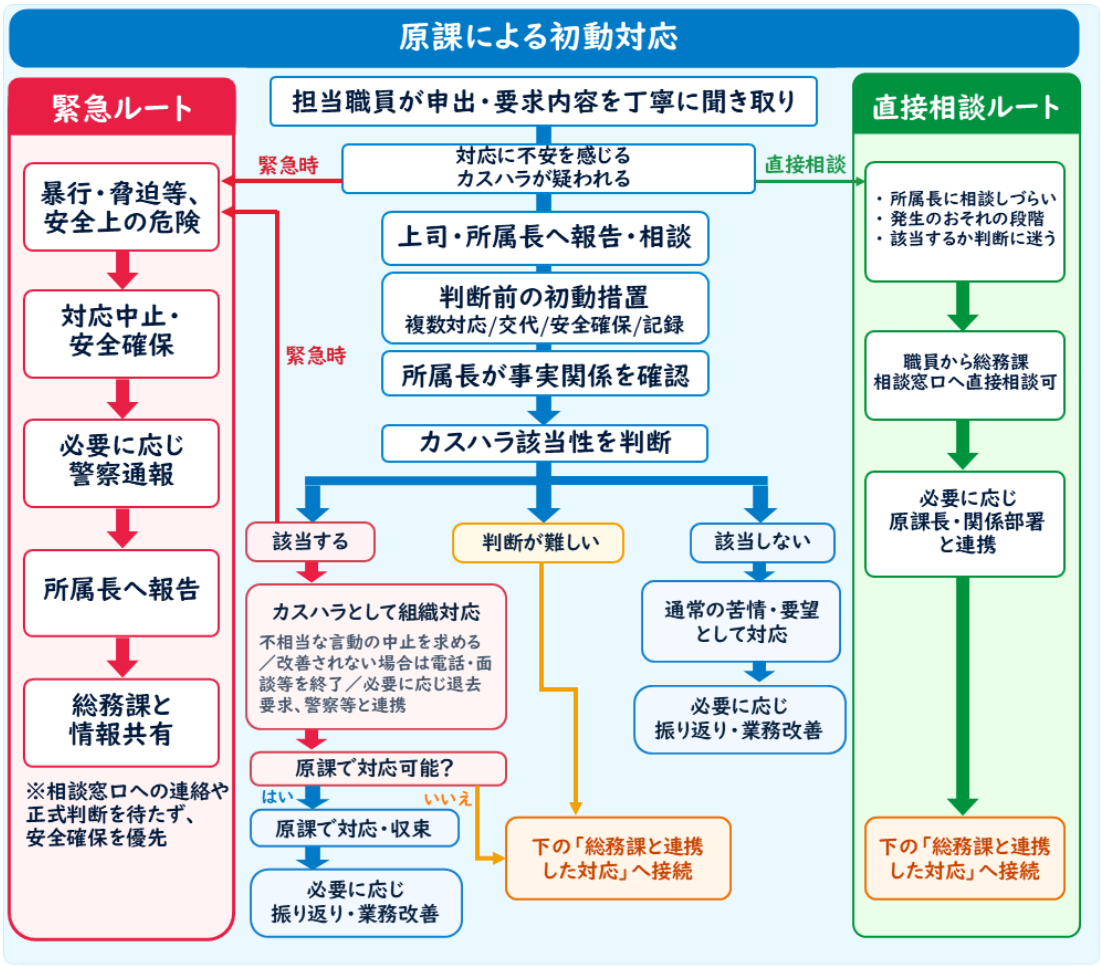
カスタマーハラスメントが疑われる場合は、職員一人に判断や対応を委ねず、所属長を中心に組織として対応します。

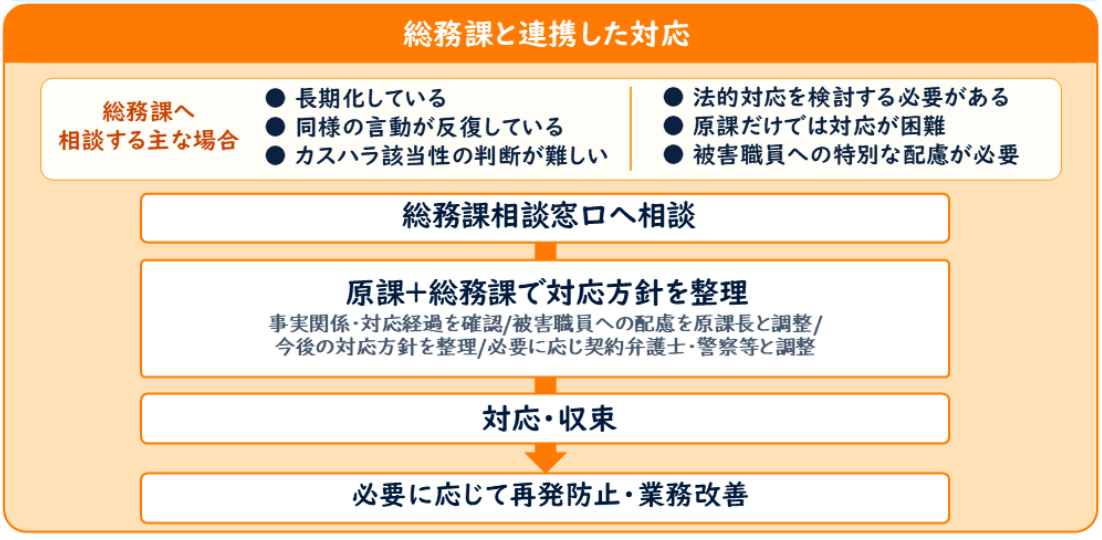
初動対応及びその場の対応判断は原課において行い、暴行、脅迫その他安全上の危険がある場合は、特に悪質と考えられる行為として、安全確保を最優先します。

また、長期化・反復・判断困難な事案等については、総務課相談窓口と連携して対応します。

具体的な対応の流れは、次のとおりです。

カスタマーハラスメント対応フロー





7　管理監督者及び組織の役割

・職員が対応に困っている状況を早期に把握し、必要に応じて対応を交代し、又は複数人で対応する。
・苦情やトラブルを職員個人だけの問題とせず、説明・確認方法、業務手順、職場環境等を確認し、必要に応じてチェックリストや説明資料等による標準化を図る。
・職員不足、業務集中、繁忙等が町民対応に影響している場合は、業務分担、応援体制その他職場環境の改善を検討する。
・対応事例や有効な対応方法を所属内で共有し、組織として対応力を高める。

8　職員への配慮及び相談体制

・カスタマーハラスメントを受けた職員の安全と心身の健康を確保するため、必要に応じて、対応者の変更、一定期間当該相手方への対応から外すこと、記録・引継ぎの支援、健康相談等の必要な配慮を行います。
・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を総務課に設置し、総務部総務課総務グループ主査を相談担当者とします。
・相談担当者は相談の一次受けを行い、総務課長のもと、所属長及び関係部署と連携して、事実関係及び対応経過の整理、対応方針の検討、被害職員への配慮その他必要な支援・調整を行います。なお、相談窓口は原課に代わって事案の対応を行うものではなく、必要に応じて契約弁護士、警察その他関係機関との調整を行います。
・相談担当者に相談しにくい場合は、総務課長又は総務部長に相談することができます。
・相談内容、相談者及び関係者の氏名その他個人に関する情報は、事案への対応に必要な範囲に限って共有し、みだりに第三者に開示しません。また、相談記録等は適切に管理します。相談、報告又は事実関係の確認への協力を理由とする不利益な取扱いを行いません。

9　事後検証及び再発防止

対応終了後は、必要に応じて対応経過を整理し、相手の言動だけでなく職員・組織の対応についても振り返ります。

・説明・確認や接遇に不足はなかったか、専門用語等で分かりにくくなっていなかったか、職員による案内・対応に差がなかったか
・業務手順、説明資料、確認方法に改善すべき点がなかったか
・特定の職員への負担集中、人員配置、業務量など職場環境に課題がなかったか

改善すべき事項が確認された場合は、説明資料、確認方法、業務手順、職場環境等を見直し、同様のトラブルの未然防止につなげます。

> この振り返りは、カスタマーハラスメントを受けた職員に責任を負わせるためではなく、行政サービスの向上と再発防止を目的として行うものです。

１０　研修及び職員の対応力向上

・カスタマーハラスメントへの対応に加え、接遇、傾聴、分かりやすい説明、苦情対応、個人情報保護、適正な事務処理等について、実例を活用した研修等を実施します。

・管理監督者には、相談を受けた場合の対応、組織判断、職員支援、業務上の課題の把握と改善等について理解を深める取組を行います。
・相談担当者は、相談の受け方、事実関係及び対応経過の整理、被害職員への配慮、関係部署や専門家との連携等、相談窓口として必要な知識の習得を図ります。また、相談担当者のみで判断・対応を行うのではなく、必要に応じて総務課長、総務部長、関係部署、契約弁護士等と連携して対応します。
・本町職員自身も、業務上関係する事業者等の職員に対し、社会通念上許容される範囲を超える言動を行わないよう留意します。

１１　方針の周知及び見直し

本方針を全職員に周知するとともに、町民等に対しても、本町が目指す「住民と職員が互いに尊重し合い、安心して質の高い行政サービスを利用・提供できる関係」の趣旨を周知します。

あわせて、正当な意見・要望・苦情等には真摯に対応する一方、社会通念上許容される範囲を超える言動には、職員を守り、組織として対応することについて理解と協力を求めます。

また、対応状況、職員からの意見、社会情勢や関係法令等の変化を踏まえ、必要に応じて本方針及び具体的な対応方法を見直します。