

伊達市職員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

伊達市は、市民一人ひとりの声を大切に、市民の立場に立った丁寧で誠実な行政サービスの提供に努めています。そして、市民から寄せられる意見、要望、相談、苦情等は、行政サービスの改善や市政の発展につながる重要な情報であり、これを真摯に受け止め、適切に対応します。

一方で、職員に対する暴行、脅迫、威圧的な言動、人格を否定する発言、長時間・繰り返しの不当な要求等、社会通念上許容される範囲を超える言動により、職員の就業環境が害される行為は、他の市民のみな様への行政サービスの低下を招くおそれがあります。

伊達市は、職員の安全と健康、人格及び尊厳を守るとともに、安心して働くことのできる職場環境を確保し、行政サービスの質の維持・向上を図るため、毅然とした態度で組織一丸となって対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義と対象となる行為

(1) カスタマーハラスメントの定義

顧客等※1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※2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※3。

※1 顧客等

市が提供する公共サービスを利用するすべての人、団体を指します。地域住民や各種議員、他の行政機関、各種団体、取引先企業等、すべてを含みます。

※2 社会通念上不相当なもの

社会通念に照らし、言動が明らかに市の業務上必要性がない、または手段や態様が相当でないものを指します。

※3 労働者の就業環境が害されるもの

労働者が、人格や尊厳を侵害する言動により身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

(2)対象となる主な行為

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

ア 要求等の対応が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が本市の行政サービスの内容と関係がない場合

イ 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である場合

(ア) 罵倒、恫喝など、著しく威圧感や恐怖感を与える行為

- ・ 暴力をふるう。
- ・ 職員に恐怖を感じさせるように罵倒や恫喝をしたり、脅したりする。
- ・ 壁や机を叩く、蹴る、物を投げつける、物を壊す。

(イ) 市が応じられない要求内容、間違った意見や自分勝手な解釈等を押しかけてくる行為

- ・ 市の対応を一方的に非難し、自己の主張を押しかける。
- ・ 市の発言等を曲解して自己の都合のいいように解釈する。
- ・ 基準、順番を曲げて、許認可や制度の適用等をするよう、一方的あるいは強硬に要求する。
- ・ 当事者でない者が介入し、当事者を装い便宜や賠償等を要求する。
- ・ 「困っている市民に市が手助けするのは当たり前」と、一般論の主張を繰り返し、根拠のない便宜等を求める。

(ウ) 過度な被害者意識、謝罪要求

- ・ 本来の意見や要求とはかけ離れて、「態度、対応が悪い。謝罪しろ。上司を出せ。市長に会わせろ。」などと要求する。
- ・ 金品や土下座等を強要する。
- ・ 職員のちょっとした言動等を捉えて、執拗に謝罪を求める。
- ・ 職員が謝罪しても納得せず、執拗に上席者の謝罪、謝罪文を要求する。

(エ) 同内容の度重なる要求、長時間の対応(時間の拘束)

- ・ できないことや合理的理由を説明しても納得せず、一方的な主張や要求を何度も繰り返す。
- ・ 市の提案(代替案)を受け入れず、自身の思い通りになるまで窓口に住座り、業務に支障を及ぼす行為を続ける。
- ・ 職員の説明に納得せず、職員に対して延々とクレームを言う。
- ・ 何度も電話をかけてくる。何度も同じ話を繰り返す。

(オ) クレーム自体の目的化

- ・毎回同じ行為・内容を繰り返し、要求行為そのものが目的化している。
- ・本来の要求行為とは無関係な会話を展開し、職員の対応や思考を 混乱させる。

3 カスタマーハラスメントへの対応

- (1)市民からの意見、要望、苦情、相談については、内容を十分に確認し、可能な限り丁寧かつ誠実に対応します。
- (2)社会通念上許容される範囲を超える要求や言動については、職員個人に対応を委ねることなく、複数職員で対応するなど、組織として対応します。
- (3)カスタマーハラスメントと判断した場合は、状況に応じて、警告を行う、対応を終了する、退去を求めるなど毅然と対応します。
- (4)悪質と判断される場合には、警察、弁護士等の関係機関と連携し、適切に対応します。

4 基本的な対策

- (1)カスタマーハラスメントに対する本市の基本姿勢の明確化、職員への周知および啓発
- (2)職員名札の表記変更(顔写真の掲載を廃止し、所属課・名字のみに変更)
- (3)カスタマーハラスメント啓発ポスターの掲示
- (4)カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- (5)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に適切に対応するための職員研修の実施
- (7)カスタマーハラスメントを受けた職員の安全と健康の確保