

吉富町職員カスタマーハラスメント対応マニュアル（概要版）

1 カスタマーハラスメント対策の背景と目的

（１）背景

町民等から寄せられる意見、要望、相談、苦情は、行政サービスの向上や業務改善につながる大切なものです。そのため、まずは真摯に耳を傾け、丁寧に対応することが基本です。その一方で、暴力、脅迫、威圧的な言動、長時間の拘束、執拗な連絡、セクシュアルハラスメントなど、職員の尊厳や人格を傷つける行為も発生しています。こうした行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、他の町民等への行政サービスの低下を招くおそれがあります。

（２）目的

行政サービスの担い手である職員一人ひとりを守り、安心して働き、能力を十分に発揮できる良好な就業環境を確保するとともに、質の高い行政サービスを提供することを目的としています。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、町民等（※１）からの言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、又は要求内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境が害されるもの（※２）

（※１）町民、来庁者、相談者、申請者、利用者、事業者その他職員が職務上応対するすべての者をいいます。

（※２）職員が当該言動により強い不安や精神的負担を感じ、又は通常の業務遂行に看過できない程度の支障が生じることをいいます。

3 カスタマーハラスメントの判断

カスタマーハラスメントに当たるかどうかは、安易に判断せず、次の２つの観点から総合的に判断します。

（１）要求内容に妥当性があるか

（２）要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当か

なお、正当な意見、要望、相談、苦情等は、カスタマーハラスメントに当たるものではなく、引き続き真摯に対応します。

4 町民等への対応における基本的な考え方

（１）傾聴・共感・丁寧な対応

まずは傾聴と共感の姿勢で真摯に話を聴き、必要な説明を丁寧に行います。なお、相手の事情に配慮することは、不当な要求を受け入れることを意味するものではありません。

(2) 要求内容と事実関係の把握

5W2H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように、どのくらい）により、要求内容と事実関係を正確に把握します。

(3) 業務知識や接遇のスキルアップ

日頃から業務知識の習得に努めるとともに、接遇のあり方を確認し、説明力や応対力の向上を図ります。

(4) 一人で抱え込まない

対応に困ったときや不安を感じたときは、一人で抱え込まず、速やかに上司や周囲の職員に相談し、必要に応じて複数で対応します。

(5) 安全確保を最優先する

暴力、脅迫、つきまとい、危険物の持込み等のおそれがある場合は、説明の継続よりも職員及び周囲の安全確保を優先します。

(6) 必要な行政サービスは方法を工夫して対応する

相手方の言動が不適切である場合であっても、必要な行政サービスについては、文書対応、窓口の一本化、複数職員による対応など、方法を工夫して適切に対応します。

5 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 組織的な対応

カスタマーハラスメントと疑われる行為があった場合には、一人で抱え込まず、速やかに上司に相談し、必要に応じて複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。

(2) 記録の作成・保存

相手とのやりとりについては、日時、場所、相手方、発言内容、対応経過等を、書面、録音その他の方法により記録し、保存します。

(3) 毅然とした対応

カスタマーハラスメントと判断した場合は、安全確保を最優先とした上で、状況に応じて警告を行い、対応を終了し、又は退去を求めるなど、毅然とした対応を行います。

(4) 対応方法の見直し

対面や電話での対応が困難な場合は、文書対応に切り替える、窓口を一本化する、面談時間を区切るなど、対応方法を見直します。

(5) 警察や弁護士等との連携

悪質な場合は、その要求内容や態様に応じて、警察への通報・相談を行います。
また、法的な対応が必要な場合は、弁護士等に相談し、連携して対応します。

6 カスタマーハラスメントの類型と対応例

カスタマーハラスメントの態様を次のように類型化し、判断の目安や対応例を整理しています。

- ・長時間拘束・居座り型
- ・リピート型
- ・暴言・侮辱型
- ・脅迫・威圧型
- ・暴力型
- ・不当要求型
- ・セクシュアルハラスメント・つきまとい型
- ・無断撮影・録音・配信型

7 報告・記録・所属長の役割・外部連携

カスタマーハラスメント事案を組織的に処理するための報告・記録の流れ、役割分担、及び外部連携の基本を定めています。

(1) 報告体制とフロー

職員はカスタマーハラスメント事案を速やかに直属の上司へ報告し、上司は必要に応じて所属長及び総務財政課へ報告し、事案の状況に応じて関係部署や町長等へと報告を連携します。

(2) 記録の作成と管理

カスタマーハラスメント事案の記録は客観的事実に基づき作成し、総務財政課で一元管理するとともに、個人情報とは適正かつ最小限に取り扱います。

(3) 所属長の役割

所属長は、カスタマーハラスメント対策において、職員の初動対応指示・支援、事案の判断と対応方針決定、組織内外の連携・情報共有、および外部機関との連携判断と主導を行う重要な役割を担います。

(4) 外部機関との連携

所属長の判断に基づき、犯罪行為や法的対応の必要性、または職員の安全確保の観点から、警察、弁護士、その他関係機関等と連携し、専門的な支援を求めます。

8 事後対応・職員ケア・再発防止

カスタマーハラスメント事案発生後の職員支援及び再発防止に向けた方針を定めています。

(1) 事後対応と職員ケア

カスハラ事案発生後は、被害職員の安否確認と心身の状況を丁寧に聴き取り、必要に応じて専門家によるケアや相談窓口を案内し、さらに休暇や業務変更などの勤務上の配慮を通じて、二次被害防止と回復を支援します。

(2) 事案の振り返りと再発防止

事案収束後は、対応の検証と改善を通じて今後の対応方針を見直します。また、個人が特定できない範囲での情報共有と定期的な研修を実施し、職員の対応能力を強化するとともに、マニュアルを継続的に見直すことで再発防止に努めます。