

大槌町カスタマーハラスメント予防・対応マニュアル（概要）

1 作成の目的

行政サービス利用者等からの「常識の範囲を超えた要求や言動」、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為は、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境のみならず個々の職員の健康の悪化を招くおそれがあります。

町への正当な苦情・クレームについては真摯に対応すべきですが、カスタマーハラスメントは、職場における効率的な業務遂行に著しい支障を与えるだけでなく、被害に遭った職員の心身の健康を損なうおそれがあるなど、年々深刻な社会問題として取り上げられており、それゆえ、組織的に発生の防止に努め、万が一発生した場合には画一的なルールに基づき毅然と対応することが重要とされています。

このような背景を受け、このたび「大槌町カスタマーハラスメント予防・対応マニュアル」を策定しました。

2 「カスタマーハラスメント」とは

(1) 定義

当町では、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

職員以外の者が町の業務に直接起因又は起因しているおそれがあることによってした次のいずれかに該当する言動であって、当該言動の妥当性に照らして、その手段又は態様が社会通念上不相当であり、かつ、当該手段又は態様により職員の就業環境が害されるもの。

- ① 明らかに必要性のない言動
- ② 目的を大きく逸脱した言動
- ③ 手段として不適當な言動
- ④ 回数、拘束時間等が通常許容できる範囲を超える言動
- ⑤ ①から④までに掲げるもののほか、社会通念上迷惑として認められる言動

「職員の就業環境が害される」とは、一般的に「カスタマーハラスメントにより職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、その就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該職員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) カスタマーハラスメントに該当する可能性がある言動等（例）

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（暴言、脅迫、侮辱、差別、誹謗中傷）
- ・セクシュアルハラスメント（性的な言動）
- ・揚げ足取り、言いがかり
- ・正当な理由のない過度な要求
- ・権威の行使
- ・拘束、繰り返し
- ・非協力
- ・会話の脱線、膠着
- ・根拠のない謝罪の要求
- ・無断撮影、投稿

3 「カスタマーハラスメント」の判断基準

相手の言動がカスタマーハラスメントに当たるかどうかの判断は、以下の点を基準とします。

- (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な範囲か

4 「カスタマーハラスメント」の予防

(1) 物理的方法

「カスタマーハラスメントを発生させない（＝予防）ための取組みを推進している」ことや「カスタマーハラスメントは社会悪である」ことを庁舎内に掲示をするなどして物理的に周知することによりカスタマーハラスメントの発生を未然に防ぎます。

(2) 人為的方法

職員は、全体の奉仕者として公共の利益のために勤務していることを意識し、相手方からの要望や意見には、それぞれの事情に配慮した上、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必要があります。特に、相手方の言動に過度に反応して、安易にカスタマーハラスメントだと判断するような行き過ぎた対応とならないよう注意します。

そのため、行政サービスの提供を断ることは相手方に重大な影響が生じさせるということを常に意識する必要があります。