

京田辺市カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 目的

この基本方針は、職員が行政サービスの提供等において直面する、行政サービスの利用者等からの著しく不当な言動（カスタマーハラスメント）から職員を保護し、適正な業務執行を確保することを目的とします。

本方針における「職員」とは、正規職員のみならず、会計年度任用職員、派遣職員等、本市において業務に従事する全ての労働者を指します。

2 基本的な考え方

職員は、行政サービスの利用者等に対し、常に信頼と期待に応え、最適なサービスを提供するよう努めています。行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、市政を推進するに当たって貴重なものであり、これらに対しては、丁寧かつ誠実に対応します。

一方で、これらの中には職員の尊厳を傷つけ、勤務環境を悪化させ、他の利用者への対応に支障をきたす重大な問題となる行為が存在します。

京田辺市は、職員の人権を尊重するため、また、より良い行政サービスの提供を実現するため、著しく妥当性を欠いた要望や意見または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動に対しては、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しつつ、毅然とした態度で組織的に対応を行うものとしします。

なお、本方針の運用にあたっては、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供義務および行政サービスの利用者等の正当な権利に十分留意し、正当な要望や苦情を不当に拒否するものではありません。

3 カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、行政サービスの利用者等からの言動であって、職員が従事する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たものにより、職員が精神的または身体的な苦痛を与えられ、人格や尊厳が害され、または就業環境が害されるものをいいます。

※電話や SNS 等のオンライン上で行われるものも含みます。

4 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。)

●時間の拘束

- ・長時間（目安として30分を超えるもの）の拘束、窓口での居座り、長時間の電話により業務に支障を及ぼす行為

●リピート型

- ・頻繁に来庁し、その都度にクレームを行う
- ・度重なる電話
- ・複数部署にまたがる複数回のクレーム

●暴言・暴力

- ・大声・暴言で執拗に職員を責める
- ・庁舎内で大きな声を上げて秩序を乱す
- ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し
- ・侮辱、差別的言動
- ・体を小突く、突き飛ばす、物を叩く、壊す、投げつける、唾を吐きかける

●揚げ足取り

- ・電話対応での揚げ足取り
- ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を責める
- ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
- ・市役所の落ち度に対しての一方的なクレーム
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て

●脅迫

- ・脅迫的な行動、反社会的な行動
- ・発言による脅し
- ・SNSやマスコミへの投稿をほのめかす（氏名公開等）

●権威型

- ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求

●正当な理由のない過度な要求

- ・言いがかりによる要求
- ・制度上対応できないことへの要求
- ・サービス内容を超えた過剰な要求
- ・担当業務外の苦情（国、府、他市町村に関するもの等）
- ・業務時間外の対応要求
- ・自宅等の業務場所以外への職員の呼びつけ
- ・正当な理由のない謝罪（口頭・文書）、土下座、職員の異動、辞職の要求

- セクシャルハラスメント
 - ・特定の職員へのつきまとい
 - ・職員へのわいせつな言動や行為、盗撮

5 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、複数名で対応するなど組織的に対応します。

状況によっては、対応を中断し、弁護士への相談や警察への通報を行う場合があります。

6 カスタマーハラスメントへの基本的な対策と相談体制

- カスタマーハラスメントに対する京田辺市の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- 職員のための相談体制の整備
- 職員への教育・研修
- 市民への本市カスタマーハラスメント対策の周知及び協力の依頼