長岡市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

長岡市では、市民からのクレームや苦情に対して、行政の業務改善につながる機会としてとらえ、「おもてなしの心」を基本として対応しています。

一方で、常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力的行為など、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常業務の支障となり、他の利用者へのサービス低下を招く重大な問題です。

長岡市では、これらの常識の範囲を超えた要求や言動に対し、職員を守り、行政サービスを公平・適正に提供するため、組織として毅然とした態度で対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

市民等からのクレーム・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や態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと判断するものとします。

(厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より抜粋)

○「要求内容の妥当性」がないもの
<ul style="list-style-type: none">・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合・ 要求の内容が行政サービスの内容と関係がない場合
○「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なもの」
<ul style="list-style-type: none">・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）・ 威圧的な言動・ 土下座の要求・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動・ 拘束的な行動（不退去、居座りなど）・ 差別的な言動・ 性的な言動・ 職員個人への攻撃、要求・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求・ 妥当性を欠く謝罪の要求（土下座を除く）

3 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の定義に照らし、カスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、対応を中止する、退去を要求するなど毅然とした対応を行う。
- 高齢者や障害を持っている方、外国人など、相手の状況やその時の場面に応じて柔軟な対応が必要なケースがあることを踏まえ、対応終了の判断を行う際には十分配慮する。
- 複数人で対応する、録音するなどにより、事実関係の正確な記録を行う。
- 悪質と判断される場合には、弁護士に相談する、警察へ通報するなど法的な対応を行う。

4 今後の取組(順次実施)

- カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定・公表
- カスタマーハラスメント対応等の研修の強化
- 職員の相談対応体制の明示
- 啓発ポスターの掲示・周知
- 電話の自動応答・録音 等