

箕面市カスタマーハラスメント対応基本方針

市に寄せられる提言・意見・要望・苦情については、業務改善や制度改革のための貴重な情報提供の機会としてその重要性を十分認識し、誠実に対応することが重要と考えています。

一方で、一部の行政サービスの利用者等から職員への暴言や不当な要求など、カスタマーハラスメントが発生している現状もあります。こうした対応を強いられることにより、他の利用者等の皆様へのサービス低下や、職員の本来対応すべき業務に支障が出るだけでなく、職員の心身にも悪影響を及ぼすおそれがあります。

そこで、箕面市ではカスタマーハラスメントに対して統一したルールのもと、毅然とした対応をとり、職員の良い勤務環境の確保と質の高い行政サービスに努めてまいります。

1. 本市におけるカスタマーハラスメントの定義

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」に基づき、行政サービス利用者等からのクレームや苦情のうち、業務上必要かつ相当な範囲を超える言動により、職員に精神的・身体的な苦痛を与え、人格や尊厳を傷つける、勤務環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

(カスタマーハラスメントの主な類型)

- ・ 反復型・長時間拘束型：長時間の電話や居座り、面会の強要など、対応に職員が長時間拘束され、業務に支障が出るおそれがあるもの
- ・ 暴言型・威嚇脅迫型：大声、暴言、恫喝、罵声、差別的・脅迫的な言動、反社会的な言動、物を壊すや殺すといった発言
- ・ 権威型：立場を利用した暴言、特別な対応を求める要求
- ・ SNS への投稿：対応中のやり取りの動画や職員名等のインターネットへの投稿など、業務の適正な遂行が妨げられたり、職員のプライバシーを侵害する行為
- ・ 正当な理由のない過度な要求：制度上対応できない事への要求

2. カスタマーハラスメント発生時の対応について

- ・ カスタマーハラスメントには、まず行為の中止を求め、応じられない場合は対応を打ち切ります。
- ・ 状況や行為の深刻さに応じて、退去命令、警察への通報、法的措置等の対応をとります。
- ・ 行為の内容や対応状況を正確に把握するため、録音・録画する場合があります。

3. カスタマーハラスメント対応終了までの時間(目安)

- ・ 反復型・長時間拘束型への対応時間は、20分を上限とします。
- ・ 暴言、威嚇や脅迫と職員が判断した場合は、その時点で対応を直ちに打ち切ります。

4. カスタマーハラスメント防止と対応の取組

- ・ 適切な対応ができるよう、対応マニュアルの整備や職員研修を随時実施します。
- ・ 職員の心身の健康に配慮した相談体制を整備します。
- ・ 行政サービスの利用者等への周知・啓発による発生防止と職員の接遇力向上を推進します。