

多久市役所カスタマーハラスメント対応方針

1 基本的な考え方

多久市役所は、市民や事業者の皆様の理解と協力のもと、必要な行政サービスを提供するよう努めています。これらの行政サービスを利用された方をはじめ、職員と接するすべての方からのご意見・ご要望は、大変貴重なものであり、行政サービスの向上・改善につながるため、真摯な姿勢で、迅速かつ誠実に対応することが大切です。また、その機会は、市政運営などを理解してもらうことができるとも貴重な機会ですので、このことを念頭に置いて対応することが、多久市政への信頼確保につながると考えます。

しかしながら、意見や要望の中には、過度な要求や、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うもの、著しく長時間に及ぶものなど悪質なものもあり、これらの行為は、職員の尊厳を傷つけることはもとより、職場環境の悪化や、通常業務や他の市民への行政サービスの低下を招く可能性があります。

多久市では、これらの悪質な行為に対しては、職員を守るとともに、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

「カスタマーハラスメント」とは、市民や事業者など、すべての行政サービスの利用者からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、その手段・態様により職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 「カスタマーハラスメント」の判断の留意点

地方の基礎自治体は、市民生活のセイフティーネットとしての役割であったり、最終的な「捌りどころ」としての側面も持ち合わせています。安易に、苦情やクレームをカスタマーハラスメントと決めつけず、市民への懇切丁寧な説明や真摯な対応を心掛け、組織的な判断・対応をすることがとても大切です。

特に、高齢者や障害のある方、外国人など、相手の状況や場面に応じて柔軟な対応が必要となるケースがあることから、対応終了の判断を行う場合は、その必要性を十分に検討しなければなりません。

ただし、相手が暴力を振るう、物を投げるなどの職員の身の危険が迫っている場合は、「カスタマーハラスメントに該当するか」の判断を待たず、ただちに警察に通報します。

4 カスタマーハラスメントの類型と対応

(A) 長時間拘束・リピート型

- ・長時間の居座りや拘束
- ・長時間の電話
- ・執拗な繰り返しの要求

➡ 一定時間の経過をもって対応を終了する

(B) 暴言・暴力・脅迫型

- ・大声、暴言、侮辱的な発言
- ・身体的な攻撃
- ・脅迫的な言動

➡ 警告を行い、対応を終了する

ただし、職員の身の危険が迫っている場合は、ただちに警察に通報する

(C) 権威型

- ・優位な立場を利用した不当な介入
- ・特別扱いや過大な謝罪、土下座の要求

➡ 丁寧な対応を行うが、要求には応じない

(D) SNS 等での誹謗中傷型

- ・職員の撮影、録画、録音
- ・写真や動画等を SNS 等に投稿し、誹謗中傷を行う

➡ 撮影や録画等をさせない

●基本的な対応●

カスタマーハラスメントに該当する、またはそのおそれがあると判断した場合は、警告を行ったうえで対応を終了したり、退去を命じます。また、状況に応じて、警察へ通報したり、弁護士に相談するなどして、組織として法的に対応します。