カスタマーハラスメント防止への対応について

行政に寄せられる意見や要望は貴重なものであり、正当な意見や要望については真摯に対応すべきものです。

一方で、これらの中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つける行為もあり、こうした行為は職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい障害を与え、行政サービスの質の低下を招くなど、重大な問題になることも懸念されます。

このことから、志太広域事務組合では「職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定することで、職員を守り、取り組むべき業務に注力して、より質の高い行政サービスを提供できる環境をつくるため、組織的にカスタマーハラスメントの防止に努めるとともに、発生した場合には毅然と対応してまいります。

カスタマーハラスメントとは

法律では、次の３つを全て満たすものが「カスタマーハラスメント」とされています。

①　職場において行われる、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、 ②　その雇用する労働者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、 ③　当該労働者の就業環境を害すること

志太広域事務組合においては、

①　職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって、 ②　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るものにより、 ③　職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、または職員の勤務環境が害されることをいいます

カスタマーハラスメントに該当しうる例

1　言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求	そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求をすること
対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること

2　手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

身体的な攻撃（暴行、傷害等）	殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
	物を投げつけること
	わざとぶつかること
	つばを吐きかけること
精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）	庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと
	ＳＮＳ等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること
	職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと
	土下座を強要すること
	盗撮や無断での撮影をすること
	職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること
威圧的な言動	大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること
	反社会的な言動を行うこと
継続的、執拗な言動	同様の質問を執拗に繰り返すこと
	当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
	同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること

拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること

カスタマーハラスメントへの組織的対応について

カスタマーハラスメントが行われた場合は、対応の打ち切り、退去要請、警察への通報など毅然と対応します。なお、悪質と判断される場合は、弁護士と連携して法的に対応します。

お問い合わせ先
事務局　総務課　職員係
電話：０５４－６３７－９５００