

岡垣町職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

岡垣町では、住民の皆様から寄せられるご意見、ご要望は、サービスの向上や業務改善につながる貴重なものとして真摯に耳を傾け、丁寧に対応に努めています。

一方で、近年、行政サービスの利用に関して、職員に対する著しい迷惑行為や人格を否定するような言動、業務に支障をきたす過度な要求等が社会問題となっています。これらの行為は、職場環境を悪化させるだけでなく、他の住民の皆様への行政サービスの低下を招くおそれがあります。

岡垣町は、これらの行為に対し、職員を守り良好な職場環境を確保するとともに、質の高い行政サービスを提供するため、組織全体で毅然と対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等による業務上必要かつ相当な範囲を超える言動によって、職員に精神的・身体的な苦痛を与え、職員の人格や尊厳を傷つける、または職員の勤務環境を害するもので、次のいずれかに該当するもの。

- ① 明らかに必要性のない言動 ② 目的を大きく逸脱した言動
- ③ 手段として不適当な言動 ④ 回数、拘束時間等が通常許容できる範囲を超える言動
- ⑤ ①～④のほか、社会通念上、不相当として認められる言動

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と疑われる行為があった場合には、組織的に対応します。

また、カスタマーハラスメントと判断した場合は、状況に応じて、警告を行う、対応を終了する、退去を求めるなど毅然と対応します。さらに、悪質な場合は、警察への通報のほか、弁護士への相談など法的な対応を行います。

4 基本的な対策

- (1)カスタマーハラスメントに対する本町の基本姿勢を明確にします。
- (2)既存のカスタマーハラスメント対応マニュアルを定期的に精査し、内容の充実・更新を図ります。
- (3)職員のための相談体制を整備します。
- (4)カスタマーハラスメントに適切に対応するための職員研修を実施します。