

恵庭市カスタマーハラスメント対応指針の策定について

1 基本的な考え方

恵庭市では、市民等の皆様に真摯に対応し、期待や信頼に応えるとともに、より質の高い行政サービスを提供することを常に心掛けています。

しかしながら、一部の市民等から寄せられる要望や意見の中には、常識の範囲を超えるものや、職員の人格を否定する発言、さらには暴力を伴うものなどが見受けられます。これらの言動は職員の尊厳を傷つけ職場環境を悪化させるとともに、公務の能率にも悪影響を及ぼす重大な問題です。

恵庭市では、職員の人権を尊重し、健全な職場環境と職員の健康を維持するとともに、適正な行政サービスを提供するため、これらの不当な要求や言動に対しては、毅然とした態度で組織的に対応いたします。

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、現在、法律上の定義はありませんが、厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルにおいて「顧客等からのクレーム・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・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、労働者の就業環境が害されるもの」とされています。

恵庭市においても、この考え方に準じ、「行政サービスの利用者等からのクレーム・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、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるもの」と定義します。

(1) 行政サービスの利用者等とは

「行政サービス」とは、市役所をはじめ、指定管理や委託企業によって提供される公的サービス全体を意味します。「行政サービスの利用者等」には、市民をはじめ各種議員や

他の行政機関、関係先企業などすべての第三者を含みます。第三者とは、職員がその仕事の一環として関わりをもつが、職員が同じ使用者に雇われていない者を指します。

(2) 職員の勤務環境が害されるとは

「職員の勤務環境が害される」とは、当該言動により職員が身体的又は精神的苦痛を与えられ、職員の勤務環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、当該職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

(3) カスタマーハラスメントに該当する行為の例

① 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が恵庭市の行政サービスの内容と関係がない場合

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ 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

3 カスタマーハラスメントへの対応

恵庭市では、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で臨むとともに、組織全体で一丸となって対応に取り組めます。

不当な要求や言動と判断される場合には、警告の実施や対応の中止等の措置を講じることがあります。

また、カスタマーハラスメントの防止のため、市役所や市の公共施設に防止啓発ポスターを掲示し、カスタマーハラスメントと思われる事案については通話内容を録音する等の対応を行います。加えて、市のホームページ等を通じて広く周知を図ってまいります。