

松本広域連合カスタマーハラスメント対策指針

1 基本的な考え方

住民の皆様からの要望や意見は、行政サービスの向上や業務改善につながる貴重な機会であることから、松本広域連合では、行政サービスの利用者に対し真摯に向き合い、信頼や期待に応えることで、より質の高い行政サービスを提供できるよう心掛けています。

一方で、職員の人格を否定する言動や、大声での威嚇、暴力を伴う要望や意見は、職員の尊厳を傷つけ、精神的・身体的負担を高め、業務の遂行を阻害し、行政サービスの質の低下を招く懸念があります。

松本広域連合では、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

労働施策総合推進法において、カスタマーハラスメントとは、次の3つの要素をすべて満たすものとされています。

①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、③労働者の就業環境を害すること。

3 対象となる行為の例

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- (3) 威圧的な言動（大声を出す、複数人で取り囲む等）
- (4) 義務のない要求（不合理な謝罪及び謝罪文等の書面提出、土下座の要求等）
- (5) 継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動、電話やメール等の連絡を含むつきまとい行為
- (6) 拘束的な行動（不退去、居座り、敷地外の特定の場所への呼び出し、監禁）
- (7) 合理的な理由のない長時間にわたる職員の拘束
- (8) 差別的な言動及び人格を否定する言動
- (9) 性的な言動（セクシャルハラスメント行為）
- (10) 職員個人への攻撃、要求（つきまとい、待ち伏せ、職員に対する無断での撮影、録音等）
- (11) 職員個人のプライバシー権及び肖像権の侵害
- (12) SNSやインターネット上での誹謗中傷

4 カスタマーハラスメントへの対応

住民の皆様から職員に対してカスタマーハラスメントに該当すると判断される言動等があった場合は、複数の職員で対応する、注意・警告を行う、応対を注視する等毅然と対応します。

さらに、悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士への相談なども含めて厳正に対応します。

5 対策

- (1) カスタマーハラスメント予防・対応マニュアルによる対応手順の職員周知と組織的対応
- (2) カスタマーハラスメント抑止のための職場環境の整備
- (3) カスタマーハラスメント対応研修の実施
- (4) 住民の皆様へのカスタマーハラスメント対策の周知及び協力の依頼

6 住民の皆様へのお願い

より良い行政サービスの提供には職員の安全、健康の確保が不可欠です。住民の皆様のご理解、ご協力をお願いします。