白浜町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

白浜町では、町民の理解を得ながら、町民に必要な行政サービスを提供するよう努めています。町民や行政サービスを利用される皆様から寄せられる御意見、御要望については、真摯かつ丁寧に対応することが大切であると考えています。

一方で、御意見や御要望の中には、職員への過剰な要求や職員の人格を否定する言動、職員に対する暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものがあり、これらの行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、他の町民の皆様への行政サービスの低下につながる重大な問題です。

白浜町では、職員が安心して職務を遂行できる環境を確保するとともに、町民や利用者の皆様に対して適正かつ公平な行政サービスを提供するため、御意見や御要望には誠意をもって対応します。

その上で、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員を守ることを最優先とし、組織として毅然と対応します。

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からの言動のうち、法令等の定めに違反するもの、要求の内容に妥当性がないもの又は要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境を害するものをいいます。

〈カスタマーハラスメントに該当する行為の例〉

※以下に示す行為は一例であり、これらに限られるものではありません。

(1) 要求の内容に妥当性がないもの

・合理性を欠く過剰な主張、不当な言いがかり

(2) 要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なもの

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）

・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）

・威圧的な言動（大声での怒号、土下座の要求）

・拘束的な行動（長時間にわたる居座りや電話の拘束等）

・性的な言動（職員へのわいせつな言動）

３　カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの利用者等からの要望や意見には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中で、カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合には、職員を守り、行政サービスを適正に提供するため、組織的に対応します。

また、状況に応じて、対応を終了する、退去を促すなど、毅然とした対応を行うとともに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

４　基本的な対策

・カスタマーハラスメントに対する白浜町の基本姿勢の明確化、職員への周知及び啓発

・カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定

・職員への研修

・外線通話時に自動でアナウンス及び通話録音する機能の導入