

山形市上下水道部職員カスタマーハラスメント対策〈概要版〉

1 カスタマーハラスメント対策策定の背景(マニュアルP1)

近年、社会全体で顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」についての関心が高まっている。過度な要求や長時間の拘束を伴うカスタマーハラスメントの対応には非常に多くの時間を費やすため、本来であれば他の市民に提供できたはずのサービスが提供できなくなってしまう、結果として市全体の行政サービスの低下に繋がってしまう。また、カスタマーハラスメントには職員の人格を否定するような言動もあり、職員に強い負荷がかかってしまうことから、病休休暇や休職に追い込まれる事態も考えられる。
このような背景から、カスタマーハラスメント対策に取り組むことは急務である。

2 カスタマーハラスメント対策に係る基本的な考え方と対応方針(マニュアルP2)

【基本的な考え方】

市民等から寄せられるご意見・ご要望は、市政運営や行政サービスの向上、業務改善等につながる重要な情報であり、職員は、市民一人ひとりの声に耳を傾け、真摯に対応を行います。
一方、これらのご意見・ご要望の中には、長時間の拘束を不当に強いるものや、職員の人格を否定するような言動などがあり、これらは、職員の人格を侵害する行為であるほか、通常業務への支障を生じさせ、ひいては行政サービスを利用する他の市民等に対しても不利益をもたらすものです。
山形市では、職員を守るとともに、市民等への適正な行政サービスの提供を継続して実施するため、これらの行為に対し、毅然とした態度で組織一丸となって対応することとし、特に悪質な行為に対しては、警察、弁護士等と連携し、法的措置等を含め厳正に対応していきます。

【対応方針】

- 1) カスタマーハラスメントに対応するための体制づくり
 - ① 職員は冷静に状況把握に努め、関係課又は関係機関と連携し、法令、条例等に基づき迅速に対応を行います。
 - ② 所属における各職員の役割を明確にし、組織的に対応できるようにします。
 - ③ 特に悪質な事案については、「カスタマーハラスメント対策委員会」による全庁的な対応を行います。
 - ④ カスタマーハラスメントが発生した原因、状況等から傾向を分析し、対応の振り返りを行うことで今後の対応に活かします。
- 2) カスタマーハラスメントを発生させない環境づくり
カスタマーハラスメントを発生させないために、通話録音の実施や啓発ポスターの掲示等の環境づくりを行います。

3 カスタマーハラスメントの定義と判断基準(マニュアルP3・4)

1) カスタマーハラスメントの定義

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、関係者(市民等)の言動であって、②その雇用する労働者(職員)に従事する業務の性質その他の事情からして社会通念上許容される範囲を超えたもので、③当該労働者(職員)の就業環境を害すること。
※①から③までの要素を全て満たすものがカスタマーハラスメントに該当する。

2) 代表的な類型

- ・長時間拘束型(長時間にわたり職員を拘束する)
- ・暴言・暴力型(大声、殴る・蹴る等)
- ・権威型(特別扱いを要求する)
- ・セクハラ型(身体に触る、つきまとう)
- ・誹謗中傷型(インターネット上に、名誉を毀損する、プライバシーを侵害する情報を掲載する)

4 カスタマーハラスメントへの具体的な対応(対応フロー図)(マニュアルP5~P16)

