

カスタマーハラスメント対応マニュアル【概要】

1. カスタマーハラスメント対策の目的

市民等から寄せられる意見・要望は、さらなるサービス向上や業務改善につながる貴重なものであり、真摯に耳を傾け、丁寧に対応することが重要です。その一方で、暴力行為や威圧的な言動など、職員の尊厳や人格を傷つける行為などもあり、これらの行為は職場環境の悪化や行政サービスの低下を招くおそれがあります。

本マニュアルは、行政サービスの担い手である職員一人ひとりを守り、安心して働き、能力を十分に発揮できる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ことを目的としています。

2. カスタマーハラスメントの定義

以下の3つの要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

- ①職場において行われる市民その他の行政サービスの利用者（※1）、取引の相手方、公共施設の利用者その他の本市の行う事業に関係を有する者の言動であって
- ②長門市職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、
- ③長門市職員の就業環境が害される（※2）こと

※1）行政サービスを利用する市民だけでなく、職員が対応する全ての方が該当します。

※2）職場環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、勤務する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。

3. カスタマーハラスメントの判断

安易にカスタマーハラスメントと判断せず、「要求内容の妥当性」と「要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か」の2つの観点から総合的に判断します。

4. 対応における基本的な考え方

（1）傾聴・共感・丁寧な対応

傾聴・共感の姿勢で、時には相手に寄り添いながら真摯に話を聴き、必要な説明を行うなど、丁寧な対応を心がけます。

（2）要求内容と事実関係の把握

5W2H「（いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように、どのくらい）により要求内容と事実関係を正確に把握します。

（3）業務知識や接遇のスキルアップ

日頃から業務知識の習得に努めるとともに、定期的に接遇のあり方を確認するなど、スキルアップを図ります。

5. カスタマーハラスメントへの対応例

長門市職員カスタマーハラスメント対応方針に記載している言動の例とその対応例をまとめると以下の表のようになります。※以下は例示でありこれに限るものではありません。

言動の例	対応例
身体的な攻撃 ・暴行 ・傷害	・直ちに警察に通報する
精神的な攻撃 ・脅迫 ・暴言 ・誹謗中傷（SNS 投稿含む）	・当該言動をやめるよう注意、警告する。 ・当該言動をやめない場合、対応を終了し、退去を命じる。
威圧的な言動 ・恫喝 ・罵声 ・土下座の要求 ・特別扱いの要求	・退去を命じても応じない場合、警察に通報する。
差別的な言動 性的な言動 特定の職員への攻撃や要求	
継続的な（繰り返される）言動 執拗な（しつこい）言動（長時間又は頻繁な電話）	・当該言動をやめるよう注意、警告する。 ・当該言動をやめない場合、一定時間の経過をもって対応を終了し、退去を命じる。（電話の場合は切電する。） ・退去を命じても応じない場合、警察に通報する。
拘束的な行動（居座り、不退去）	・当該行動をやめるよう注意、警告する。 ・当該行動をやめない場合、一定時間の経過をもって、退去を命じる。 ・退去を命じても応じない場合、警察に通報する。

6. カスタマーハラスメント判断後の対応

（１）組織的な対応

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、複数の職員で対応し、上司に速やかに相談するなど組織的に対応します。

（２）発言内容の記録

相手とのやりとりについて、書面や録音などにより、記録を残すようにします。

（３）毅然とした対応

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した対応を行います。

（４）警察や弁護士との連携

悪質な場合、相手の要求内容や態様に応じて警察への通報を行うほか、対応にあたり法的な整理が必要な場合は、弁護士への相談を行うなど連携して対応します。