

板柳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

板柳町では、町民の皆様をはじめとする行政サービスの利用者等から寄せられるご意見、ご要望及び苦情等を、行政サービスの向上につながる貴重な声として受け止め、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、行政サービスの利用者等からの言動の中には、職員の人格や尊厳を害するもの、長時間にわたり執拗に要求を繰り返すもの、暴力や脅迫を伴うものなど、社会通念上許容される範囲を超えるものがあります。

板柳町は、職員の人権及び尊厳を守り、職員が安心して職務に従事できる良好な勤務環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して職員個人に対応を委ねることなく、組織として適切に対応します。

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、ご意見やご要望の内容そのものではなく、その内容や伝え方、行為などが社会的に見て許容される範囲を超え、職員の心身や勤務環境に支障を生じさせるものをいいます。

例えば、正当なご意見やご要望であっても、長時間にわたって繰り返し要求する、職員を大声で威圧する、人格を否定するような発言をする、暴力や脅迫を行うなど、行き過ぎた言動はカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

3 カスタマーハラスメントへの対応

板柳町は、正当なご意見、ご要望及び苦情等については、適切かつ誠実に対応します。

その上で、カスタマーハラスメントに該当する言動があった場合には、職員の安全及び勤務環境を確保することを最優先とし、組織として対応します。

必要に応じて、複数の職員による対応、対応の中止、施設からの退去の要請等の措置を講じます。また、暴行、傷害、脅迫、器物損壊、業務妨害その他犯罪に該当する可能性がある行為については、警察への通報等、必要な措置を講じます。

4 基本的な対策

- ・職員に対するカスタマーハラスメントに関する周知及び研修
- ・職員が一人で抱え込むことのない相談・報告体制の整備
- ・発生した事案の検証及び必要な業務改善
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員への必要な支援