

砺波市カスタマーハラスメント対応指針

基本的な考え方

1

市民をはじめとする関係者から寄せられるご意見や苦情は、市政運営の改善や気づきにつながるものであり、傾聴と共感の姿勢をもち、丁寧かつ誠実に対応します。

2

一方で、著しく不当な要求や職員の人格を否定する言動は、能率低下を招き、行政サービスや市政運営に影響を及ぼす重大な問題です。

3

砺波市では、これらの要求や言動から職員を守るとともに、行政サービス提供を維持するため、組織として対応します。

カスタマーハラスメントの定義

砺波市では以下の要件をすべて満たすものと定義します

1 社会通念上相当な範囲を超えた言動であるもの

- 社会通念に照らし、要求内容が妥当性を欠くもの又は手段・態様が相当でないもの。

例：申請締切日に市役所を訪れたが、必要な書類が不足したため、受け付けられなかった。

社会通念上不相当と 考えられる例		② 行為の手段・態様の相当性 (長時間の拘束、威圧的な言動、暴力など)	
		なし (不当)	あり (相当)
① 内容の 妥当性 (過度な 要求など)	なし (不当)	ハラスメントに該当 職員に対して暴言を吐き、書類を準備する手間賃として金銭・物品を要求した	ハラスメントに該当 丁寧な口調で、書類を準備する手間賃として金銭・物品を要求した
	あり (相当)	ハラスメントに該当 職員に対して暴言を吐き、書類を準備するため期限を延ばすよう要求した	ハラスメントに該当しない 丁寧な口調で、書類を準備するため申請期限を延ばすよう要求した

※富山県に準じて定義しています。

カスタマーハラスメントの定義

2 就業環境を害するもの

- 職員が身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業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の、職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じるもの。

判断にあたって

- ご意見や苦情を安易にカスタマーハラスメントと判断せず、社会通念上相当な範囲で行われたものに対しては、丁寧かつ誠実に対応します。
- 高齢者や障害のある方など、個別の状況に応じて柔軟な対応が必要となるケースがあることに十分に留意します。

カスタマーハラスメントへの対応

類型別の対応方針

時間拘束・リピート型	暴言・脅迫型	権威型	SNS等での誹謗中傷型
長時間又は頻繁な電話、居座りなど ⇒ 一定時間をもって対応終了	大声、暴言、マスコミへの暴露等の脅迫など ⇒ 3回以上の警告をもって対応終了	特別扱いの要求、土下座の要求など ⇒ 丁寧な対応を行うが、要求には応じない	執務室内や職員の撮影、SNSでの中傷など ⇒ 撮影や録画をしないよう警告

- 開庁時間（午前8時30分～午後5時15分）外のお問い合わせは、対応できない場合や対応を終了させていただく場合があります。
- 通話内容や応対状況は、事実確認のため**記録・録音**させていただく場合があります。
- 悪質な場合には、**警察への通報や弁護士への相談など法的に対応**します。