北薩広域行政事務組合カスタマーハラスメント対応方針

北薩広域行政事務組合（以下、「本組合」という。）では、施設利用者等からのひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（以下、「カスタマーハラスメント」という。）に組織として適切に対応するため、カスタマーハラスメント対応方針を作成しました。

１．カスタマーハラスメントとは

相手方からの申出・要求及び言動のうち次のいずれかの行為により、職員の就業環境が害されるものとする。

⑴　申出・要求内容に妥当性がないもの

ア　申出・要求内容が本組合の業務にはないものまたは本組合の業務を逸脱するもの。

イ　申出・要求の根拠とする内容に本組合による瑕疵・過失及び本組合との事実関係がないもの。

⑵　申出・要求内容に妥当性はあるが、その内容を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なもの

ア　反復・時間拘束型

申出・要求に対し十分な説明を行っているにもかかわらず、長時間の電話や居座りなどにより、執拗に同様の要求等を繰り返すなど、その対応に職員が長時間拘束され、業務に支障が出るおそれがあるもの。

イ　暴言・威嚇・脅迫・セクシャルハラスメント型

大声で怒鳴る、侮辱的発言や脅迫的な発言、性的発言などにより、職員が萎縮する、精神的に不安になるなど、業務に支障が出るおそれがあるもの。

ウ　権威型

優位な立場を利用し、権威を振りかざして要求を通そうとするなど、対応が困難なもの。

エ　ＳＮＳ等のインターネット上での誹謗中傷型

対応中のやり取りを録音した音声や撮影した動画・写真、職員の氏名等をＳＮＳ等のインターネット上へ投稿・掲載して誹謗中傷を行うなど、業務遂行が妨げられる、本組合の信用や職員のプライバシーが損なわれるおそれがあるもの。

オ　金銭補償や土下座などの要求

※　上記にかかわらず、職員への暴行・傷害等があった場合は、速やかに警察への通報等、必要な措置を実施・検討する。

２．カスタマーハラスメント対応の流れ

カスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案が発生した場合、以下の流れにより組織として対応する。

⑴　正確な事実関係の確認と事案への対応

ア　所管する係長は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案が発生した場合、相談窓口へ速やかに連絡を行う。

イ　カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するため、相手方及び職員からの聞き取り（情報）を基に、その行為が事実であるかを確実な証拠・証言に基づいて確認する。

ウ　電話での対応の場合、事実関係の正確な把握のため、電話機の録音機能を活用し、その事実関係を確認する。

エ　確認した事実に基づき、本組合に瑕疵・過失がある場合は謝罪を行い、適切な対応を行う。瑕疵・過失が無い場合は、その要求等に応じない。

⑵　法的措置の検討

事実確認をしたうえで業務に多大な支障がある、または犯罪行為に該当し得ると本組合が判断した場合は、弁護士や警察へ相談し法的措置を検討する。

⑶　職員への配慮の措置

被害を受けた職員に対する配慮の措置を適切に行う。

・申出・要求への複数名での組織的な対応

・メンタルヘルスの不調が認められた場合の対応　など

⑷　再発防止のための取組

同様の問題が発生することを防ぐため、定期的な取り組みの見直しや改善を継続的に行う。

⑸　職員への周知・啓発及び相談窓口の設置

ア　相談窓口をあらかじめ定め、職員に周知する。

イ　事案の内容や対応・経緯を記録し、個人情報の取り扱いに留意し、関係部門（施設の運転管理業務委託受託業者など）と共有する。

ウ　相談したこと等を理由として不利益な取り扱いを行ってはならない旨を定め、職員に周知する。

【相談窓口】
総務課　庶務係　０９９６－６８－８８５４（内線２２０）