

岩見沢市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

岩見沢市は、市民からの信頼や期待に応えるため、より満足度の高い行政サービスを提供することに努めています。そして、市民等からの行政サービスに対する要望や意見は、行政サービスの是正や業務改善のきっかけに繋がる貴重なものであり、これらに対しては真摯に対応しています。

一方で、行政サービス利用者からの要望や意見の中には、内容に妥当性がなく、常識の範囲を超えた要求や言動、職員の人格を否定する言動や暴力等もあり、職員の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させるほか、通常業務への支障や他の利用者へのサービス低下を招く重大な問題です。

岩見沢市は、より満足度の高い行政サービスの提供と、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては毅然とした態度で臨むとともに、組織一丸となって対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービス利用者からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の職場環境が害されるもの

【該当する行為】 以下の記載は例示であり、これに限るものではありません

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合	
①	事実や根拠が岩見沢市に過失のないことに対する要求
②	岩見沢市の行政サービス内容とは関係のない場合
(2) 当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動	
①	身体的な攻撃（暴行、傷害）
②	精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
③	威圧的な言動
④	土下座の要求
⑤	継続的、執拗な言動
⑥	拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
⑦	差別的な言動
⑧	性的な言動
⑨	職員個人への攻撃、要求
⑩	妥当性を欠く金銭などの補償要求
⑪	妥当性を欠く謝罪の要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

職員に対しカスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応ができるよう、対応方法や手順など必要な研修を行い、カスタマーハラスメントに対する組織的な対応を実施します。

カスタマーハラスメントに対しては毅然と対応し、場合によっては注意、警告、対応の中止をさせていただくとともに、より適切な対応のため、警察や弁護士などと連携していきます。

カスタマーハラスメントに対する防止策として、施設内に防止啓発チラシの掲示や市ホームページ等で周知を図ります。

カスタマーハラスメント対策

啓発ポスターの掲示

- ・市民にカスタマーハラスメントについて広く知ってもらい、防止を啓発するポスターを窓口等に掲示
- ・「岩見沢市カスタマーハラスメント対策基本方針」を市HP等で周知

予防・対応マニュアルの策定

- ・電話、面談等でハラスメントが疑われる事例への組織的な対応を行うための「カスタマーハラスメント予防・対応マニュアル」策定（9月24日、職員説明会を実施）

クレーム対応研修の強化

- ・カスタマーハラスメントと正当なクレームの違いについて、認識の統一を図り、対応方法について学ぶ職員研修の実施

記名章の表記変更

- ・SNS・インターネット等での誹謗中傷を防ぐために、記名章を名字のみ・ひらがな、ローマ字表記の記載方法に変更

対応時録音の実施

- ・行政サービスの向上、公平な職務執行の確保、犯罪の防止及び職員に対する不当な圧力の排除を目的に、必要となる部署で窓口対応、電話対応の録音を実施

職員のケア

- ・カスタマーハラスメントを受けた職員を孤立化させない、より適切な対応のため警察や顧問弁護士との連携など、職員を守る体制作り
- ・被害を受けた職員と産業医による個別面談の実施

自覚無く“カスハラ”しているかも？

↓ こんなことしていませんか？

言ってやらなきゃ！



〈暴言〉

おしゃべり好きなだけ



〈時間拘束〉

このくらい当然でしょ？



〈過度な要求〉

世の中に広めるべき



〈SNSへの投稿〉

こんなことが
カスタマー
ハラスメントに
該当します

- ▶身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ▶精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ▶威圧的な言動 ▶土下座の要求
- ▶継続的な（繰り返しされる）、執拗な（しつこい）言動
- ▶拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ▶差別的な言動 ▶性的な言動
- ▶従業員個人への攻撃、要求

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

お客様も働く人も、
お互いに尊重される社会へ。