

カスタマーハラスメント対策に強い組織づくりを目指すため 茅ヶ崎市カスタマーハラスメント対応方針を策定します！

カスタマーハラスメントが職員に与える心的影響は大きく、職員の組織への定着や優秀な人材の確保の観点などからも組織的課題であると考えており、茅ヶ崎市カスタマーハラスメント対応方針を3月に策定し、各取り組みについては順次実施します。

1、カスタマーハラスメントに対する職員のアンケート結果

令和6年12月に実施した職員アンケートでは、約 47.3%の職員がカスタマーハラスメントを受けたことがあり、その直後の職員の心境は、「出勤が憂鬱になった」55.6%「職場を異動したい」25.2%、「辞めたい・転職したい」22.4%など、職員に大きな影響を及ぼす結果となっています。

2、カスタマーハラスメント対応方針の策定

本市では、カスタマーハラスメントを「行政サービスの利用者や来庁者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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、職員の勤務環境が害されるもの」と定義し、その判断基準や対応手順等を方針の中で示しています。主な内容は次のとおりです。

(1) 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判断するため、次の内容を確認します。方針の中では具体的にどのような例が該当と考えられるのか提示しています

- ・要求に妥当性があるか
- ・要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲か
- ・職員の勤務環境が害されるものか

(2) カスタマーハラスメントの判断基準

カスタマーハラスメントの判断にあたり、原因や継続性の有無など、カスタマーハラスメントの定義や例示に照らし合わせて、冷静かつ客観的に、同僚や上司など複数人で行うことを提示しています。必死で対応している職員が孤立しないよう複数人で対応することを全職員へ周知します。

(3) カスタマーハラスメントの対応手順、対応例

共通事項として、上司を含めた複数人の職員と相談し、カスタマーハラスメントと判断すること、相手方に「カスタマーハラスメントに該当するため、対応を終了する」と伝えること、理由を問われた場合、具体的に、どんな言動がカスタマーハラスメントに該当しているのか伝えるとしています。その他、カスタマーハラスメントの行為別対応例等も示しています。

3、その他の取組み

(1) 職員の名札のデザイン変更(令和 7 年 4 月 1 日から)

現在は職員の顔写真・所属名称・名字・ふりがなを記載していますが、令和 7 年 4 月からは、職員の名札を「ひらがなの苗字及びローマ字」に変更します。

税金の徴収や立入検査等には、今までどおり徴収吏員証や立入検査等、職員証を持参します。



(2) 職員研修の実施

カスタマーハラスメントを含めた苦情やご要望などに対する受け方、答え方、解決の方法などの対処方法やカスタマーハラスメントに対する知識を学び、自分を守る方法を理解することによって、職員にとって安心して働くことができる職場環境を創出するための研修を実施します。

(3) 通話の録音(令和 7 年4月1日から)

業務の公正かつ適切な執行の確保、犯罪の防止、及び職員への不当な圧力の排除を目的に、市役所との通話が録音出来る設備を導入します。市役所に電話をかけると、録音することを事前に自動音声で相手方にお知らせします。

