

立山町カスタマーハラスメント対応方針

令和7年7月1日 立山町

町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、町政運営における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持ち、丁寧かつ誠実に対応する必要があります。

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、能率の低下を招き、行政サービスや町政運営に影響を及ぼす重大な問題となります。

立山町では、これらの要求や言動から職員を守るとともに、行政サービスの提供を維持するため、毅然とした態度で組織的に対応することといたします。

1. カスタマーハラスメントとは

- 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和4年2月厚生労働省作成）」で示されている考え方にに基づき、「行政サービス利用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、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるもの」とします。

2. 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ついては、丁寧かつ誠実に対応します。
- 高齢の方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になるケースがあることに、十分に留意します。

3. 類型別の対応方針

①時間拘束・リピート型	②暴言・脅迫型
長時間または頻繁な電話、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
③権威型	④SNS等での誹謗中傷型
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

備考 より悪質な場合には、警察への通報や弁護士への相談など法的に対応します。