

佐賀市上下水道局カスタマーハラスメント対応方針

1 基本的な考え方

市民をはじめとする上下水道サービスの利用者等からのご意見・ご要望は、上下水道サービスの改善につながり、また、上下水道局の考え等を理解してもらうことのできる貴重な機会ですので、真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応します。

しかしながら、その過程において、過度な要求や職員の人格を否定する言動、著しく長時間に及ぶ苦情などの行為は、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、職場環境の悪化や通常業務の遅滞など、上下水道サービスの低下を招く可能性があります。

上下水道局では、これらの行為に対しては、職員を守るとともに、適正な上下水道サービスを提供していくためにも、「組織」として毅然とした態度で対応します。

2 「カスタマーハラスメント」の定義

職員が職務上関わるすべての方々からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして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

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 長時間拘束型、リピート型

- 同じ申出や要求等を何度も繰り返し、長時間の対応を強いる。
- 自宅等に職員を呼びつけて長時間拘束する。
- 通常であれば納得するであろうと考えられる内容を何度説明しても納得しない。
- 複数の所属や職員に同様のクレーム等を執拗に繰り返す。

(2) 権威型

- 優位な立場を利用した不当な介入、特別扱いや過大な謝罪の要求を行う。
- 文書等での謝罪や土下座を強要する。
- 正当な理由のない過剰な補償要求を行う。

(3) 暴言・暴力・威嚇・脅迫型

- 大声での恫喝、暴言等により職員を執拗に責め立てる。
- 侮辱的な発言や職員の人格を否定する発言を行う。
- 精神的な苦痛を与えることを意図した外部への情報提供等による脅迫を行う。
- 殴る、蹴る、叩く、物を投げつけるなどの暴力行為を行う。
- セクシャルハラスメント行為

(4) SNS等での誹謗中傷型

- 一方的かつ恣意的な主張をSNS等に投稿し、誹謗中傷等を行う。

- インターネット上で職員の氏名や顔写真等を公開しての誹謗中傷を行う。
- 悪意を持って、対応者の動画や写真を撮影する。
- 無断で録画・録音した職員とのやり取り等をSNS等に投稿する。

※ 例示であり、これらに限るものではありません。

4 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する、又はそのおそれがあると判断した場合には、警告を行ったうえで対応を終了する、退去を命じるほか、状況に応じて、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、組織として法的に対応します。

5 カスタマーハラスメントの判断の留意点

- 苦情の中には、事務処理の誤りの是正や業務改善につながるなど、上下水道サービスの向上に有益な場合もあるため、「苦情＝カスタマーハラスメント」と決めつけず、まずは「傾聴」、「丁寧かつ真摯な対応」を原則とし、組織的な判断を行います。

(例)

- 職員の公務内外の不適切な行為に対する指導の要求
- 申請手続きにおける支障に対する苦情等（手続きが分かりにくい、処理期限が守られていない等）
- 職員の対応に問題があり、不信感を持った市民からの謝罪や是正の要求

- 高齢者や障がいのある方、外国人など、相手の状況や場面に応じて柔軟な対応が必要なケースがあることをふまえ、対応終了の判断を行う際は、その必要性を十分に検討します。
- 身の危険が迫っている場合にはただちに警察に通報します。