地方独立行政法人山口県産業技術センター　カスタマーハラスメント対応方針

1　基本方針

地方独立行政法人山口県産業技術センター（以下「産技センター」という。）の職員は、産技センターが提供する各種サービス等を利用する県内企業及びその他利用者等（以下「利用者等」という。）からの相談・依頼等に真摯に対応し、サービスの向上と県内企業等との信頼関係の維持向上に努めています。

一方で、産技センターに求められるニーズは高度化、多様化しており、サービス提供の過程において、職員が利用者等から過度な要求や暴言等カスタマーハラスメントに該当する行為を受けるリスクがあります。

こうした行為が発生した場合、その行為は職員の尊厳を傷つけるのみならず、円滑な業務の遂行を阻害し、ひいては産技センターの提供するサービスの低下につながりかねない重大な問題です。

このため、これらの行為から職員を守り、良好な職場環境を確保するとともに、サービスを適正に提供するため、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で組織的に対応します。

2　カスタマーハラスメントの定義

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をいいます。

（判断基準）

①　要求内容の妥当性の判断

利用者等の主張に関して、まずは事実関係や因果関係を確認し、産技センター側に過失がないか、又は根拠のある要求がなされているか等を確認し、利用者等の主張が妥当であるかどうか判断します。

②　要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当かの判断

長時間や複数回にわたる要求、苦情は、業務の遂行に支障をきたし、社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。また、要求内容に妥当性がある場合においても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられます。

3　理事長の責務及び職員の心構え

（1）理事長の責務

理事長は、産技センターの最高責任者として、職員をカスタマーハラスメントから守り、組織として適切に対応できるよう、主に以下の取組を行います。

- 日頃からカスタマーハラスメントに対する適切な指導監督に努める。
- 事案発生時には、迅速かつ適切に職員の救済を図り、組織としての対応を検討・実施する。
- 特に悪質な事案については、専門機関等との連携を図る。

・　カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、速やかに、心身の健康の保持及び安全の確保に必要な支援を行う。

（２）職員の心構え

職員はカスタマーハラスメントに適切に対処できるよう、主に以下の取組を行います。

・関係法令をはじめ、本方針や対応マニュアルを理解し、常に公平・公正な業務の執行に努める。
・カスタマーハラスメントが発生したとき又はそのおそれがあるときは、毅然と対応するとともに、速やかに上司等に報告する。
・研修等を通じてカスタマーハラスメントに関する知識の習得に努める。

４ カスタマーハラスメントへの対応

（１）類型別の対応

類型	代表的な行為	対応要領
時間拘束型	・長時間の電話 ・長時間の居座り、拘束	一定時間の経過（概ね３０分）をもって対応終了を検討する
リピート型	・同じ要求の繰り返し ・週に何度も来庁する	新たな要求がなければ、一定回数の対応（概ね３回）をもって対応終了を検討する
暴言・暴力型	・大声、暴言、罵倒 ・差別的な発言、人格否定 ・机を叩く	・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する ・警察への通報や弁護士への相談を検討する
威嚇・脅迫型	・脅迫的な発言 ・反社会的勢力との繋がりをほのめかす ・異常に接近する等怖がらせる行為	警察への通報や弁護士への相談を検討する
権威型	・権力者等との繋がりをほのめかしての要求 ・特別扱いの要求 ・謝罪文や土下座の強要	毅然とした対応で要求には応じない
職場外拘束型	・職場外の場所に呼びつけ帰らせない	所属から連絡し、連絡がつかない場合は、警察への通報を検討する
ＳＮＳ、インターネット上での誹謗中傷型	・ＳＮＳ上での誹謗中傷 ・職員のプライバシーに関する情報をインターネット上に掲載する	・ホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める ・必要に応じて弁護士へ相談する
セクシュアルハラスメント型	・職員の体を触る ・性的な内容の発言 ・つきまとい	・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する ・警察への通報や弁護士への相談を検討する

（２）各部等における対応

担当者が孤立することのないよう、組織的に対応することとし、各部等においては、管理職員等を中心とした体制を確立します。

また、各部等内での相談、報告及び情報共有体制を確立します。

（３）警察や弁護士等との連携

悪質な事案に対しては、警察への通報を検討するとともに、必要に応じて弁護士と連携し、法的措置も含めた対応を検討します。

５ 相談・研修体制の整備

（１）相談体制の整備

利用者等の言動により、職員がメンタルヘルス不調に陥るおそれがあるため、速やかに相談できる体制を整備します。

（２）研修体制の整備

悪質なクレーム等に対応できるよう、産技センターにおいて研修を行うとともに、(公財)山口県ひとづくり財団が実施する講座の活用などにより、職員の対応力の向上を図ります。

６ カスタマーハラスメントの防止

（１）基本方針の周知

カスタマーハラスメントに対する産技センターの取組姿勢を明確に示すため、基本方針や対応姿勢を職員に周知するとともに、対外的にも公表します。

（２）マニュアルの整備

具体的な対応方法をまとめた、職員向けのカスタマーハラスメント対応マニュアルを整備します。

（３）その他

① 名札・配席図

職員が着用する名札や、執務室出入口に掲げる配席図について、職員のプライバシーに配慮したものとします。

② 録音・録画

職員の対応状況について、録音・録画・時間の計測など、必要に応じて検証可能な証拠を収集できる体制整備の必要性の検討を行います。