

「議案第 55 号 生駒市法令遵守推進条例の一部を改正する条例の制定について」の説明資料

＜カスタマーハラスメント対応に係る取組＞

◆要望等に適切に対応するために必要な体制整備

- ・各課・所・室の事務室内からの速やかな退去命令を可能とする
【庁舎管理規則の改正 <R6.8.1 改正済>】
- ・顧問弁護士への随時相談
- ・警察からの出向職員への相談・警察への通報及び連携強化
- ・法令遵守委員会への不当要求行為の判断及び措置に係る諮問、答申

【法令遵守推進条例の一部改正】

・不当要求行為への適切な対応を行い、良好な職場環境の形成に資することが本条例の目的のひとつであることを規定する。

・何人も職員に対して不当要求行為をしてはならない旨を規定する。

・不当要求行為かどうか判断できない場合には、生駒市法令遵守委員会に諮問するものとしているが、委員会において、要望等が不当要求行為に該当するかどうか及び当該不当要求行為に対して講ずべき措置について答申する旨を規定する。

また、明らかな不当要求行為に対して講ずべき措置について、委員会に諮問ができる旨を規定する。

◆被害を防止するための取組

- ・カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定
(現 不当要求・クレーマー対応マニュアル改正)
- ・カスタマーハラスメント研修の実施
- ・市民等への啓発【窓口への啓発ポスター掲示・ホームページ掲載】
- ・名札の変更(写真廃止・名字のみ“ひらがな”表示)【SNS 被害防止】
- ・庁舎防犯(不審者対応)訓練の実施
- ・市役所庁内電話録音機器の設置
- ・市役所庁舎内防犯カメラの設置【不審行動等の抑止】

◆被害者への配慮のための取組

- ・人事課保健師によるメンタル相談
- ・職員こころの相談室
- ・産業医による面談

※検討中のものを含む

カスタマーハラスメント対応マニュアル

職員への心のケア (人事課)

迅速に退去命令
が行えるように
R6.8改正

カスタマーを交えた

- 対応の方法
- 複数人での対応の徹底
 - 対応終了の目安の時間の設定
 - 状況や場面に合わせた対応の例
 - カスタマーの定義・判断基準

録音・録画

生駒市庁舎管理
規則 (総務課)

所属での注意・警告・退去命令

要望等記録の作成

不当要求行為に該当

不当要求行為としての対応が必要

生駒市法令遵守委員会へ諮問

答申

書面による警告・捜査機関への告発など
必要な措置を講ずる

生駒市法令遵守条例 (総務課)
※詳細は「法令遵守推進制度の手引」に記載

録音機器の設置・
防犯カメラの設置

市民への啓発

名札の変更

ポスターの掲示、
HPでの周知

10月開始予定

審議会の更なる活用をす
るため、9月議会提案予定

顧問弁護士への相談
(総務課)

早期の積極的
な顧問弁護
士の活用