

海津市カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

本市では、市民のご理解ご協力をいただき、様々な行政サービスの提供や事務処理を行っております。

その中で、本市の業務に従事する職員が適切に対応しているにも関わらず、「過剰な要求」や「暴言」、「執拗な言動」などのいわゆる『カスタマーハラスメント行為』が一部で見受けられております。

これらの行為は、職場環境の悪化を招くだけでなく、市政を停滞させ、他の市民へのサービス低下を引き起こす重大な問題です。

このような行為に対して、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、組織一丸となって毅然と対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービス利用者等からのクレーム・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 対象となる行為の例

(1) 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・事実や根拠がないこと、市に瑕疵・過失が認められないことに対する対応の要求
- ・過剰な要求や不当な言いがかり
- ・過大な補償や謝罪の要求
- ・どのように対応すれば良いか分からない曖昧な要求
- ・市の行政執行に直接関係のない、他団体の取組等に関する要求行政サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が本市の行政サービスの内容と関係がない場合

(2) 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

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁など）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

※以上の記載は例示であり、これらに限定され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

職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然とした対応を実施します。さらに悪質な場合には、弁護士に相談する、警察へ通報するなど法的な対応を行います。