

光市職員カスタマーハラスメント対応方針

1 基本方針

職員は、市民の皆様を始めとする行政サービスの利用者等（以下「市民等」という。）から寄せられる苦情や要望等の重要性を理解し、誠実に真面目に、丁寧かつ真摯に対応します。

しかしながら、その過程において、一部では、長時間にわたる要求や職員への暴言、威圧的な言動など、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行為が起きており、こうした行為は、職場環境の悪化や周囲の職員も含めたモチベーションの低下といった悪影響を及ぼすだけでなく、職員の心身の不調、損失にもつながり、ひいては行政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、職員を守り、良好な職場環境を確保するとともに、行政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

市民等からのクレーム・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をいいます。

※ カスタマーハラスメントに該当する可能性のある言動の例

以下は例示であって、これらに限定されるものではありません。

- ・長時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為
- ・一定時間を超える拘束、居座り、電話
- ・頻繁に来庁し、その度にクレームを入れる
- ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し
- ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える
- ・脅迫的な言動、反社会的な言動
- ・優位な立場にいることを利用した特別扱いの要求
- ・物を壊す、殺すといった発言による脅し
- ・わいせつな行為・発言
- ・SNSなどへの投稿をほのめかし、動画等を撮影
- ・SNS上での誹謗中傷

3 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、担当者が孤立することがないように、複数人の体制を確立し、組織として対応します。
- ・カスタマーハラスメントの状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然とした対応を実施します。
- ・悪質な事案に対しては、警察への通報を行うとともに、必要に応じて弁護士等の専門家・専門機関と連携し、法的措置も含めた対応を検討します。

4 相談体制等の整備

カスタマーハラスメント相談窓口を設置し、カスタマーハラスメント事案が発生した所属に伴走してともに対応する体制を整備します。また、職員がカスタマーハラスメントにより、心身の不調をきたすことがないように、必要に応じ、専門家・専門機関と連携して対応できる体制を整備します。

5 カスタマーハラスメントの防止

職員に対し対応方針を周知するとともに、市ホームページに掲載するなど広く周知・啓発し、カスタマーハラスメントを許さない市の基本姿勢を明確にします。