

高萩市職員に対するカスタマーハラスメントへの対応について

1 基本的な考え方

市民等から寄せられる意見や要望、苦情、提案は、行政サービスの向上や業務改善につながる貴重な財産であり、高萩市は、これらの声に真摯に耳を傾け、丁寧かつ誠実に対応することを基本姿勢としています。

しかしながら、職員が誠実な対応に努めていても、近年、行政機関において、理不尽かつ過度な要求や威圧的な言動、長時間にわたる執拗な申し出等、カスタマーハラスメントに該当する事案が発生しています。こうした行為は、職員の心身に大きな負担を与え、就業環境を害することから、社会的な問題となっています。

カスタマーハラスメントから職員を守り、職員が安心して業務に取り組むことのできる環境を整えることは、質の高い行政サービスを安定的に提供し、持続可能な市政運営を実現するための重要な基盤です。

高萩市では、市民の皆様から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い行政サービスの提供に努める一方、職員の人格や尊厳を傷つける行為、業務の適正な遂行を妨げる著しい迷惑行為等のカスタマーハラスメントに対し、組織として適切に対応します。

職員一人ひとりが安心して職務を遂行できる環境を確保するとともに、市民の皆様と職員が互いに尊重し合い、信頼関係を築きながら行政サービスを提供できる市政運営を目指してまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる

- ①市民等の言動であり
②市の業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもので
③職員の就業環境が害されるもの
①から③までの要素を全て満たすものがカスタマー・ハラスメントに該当します。

3 カスタマーハラスメントの類型

- (1) 不合理な要求（市の責任範囲を明らかに超える対応を求めるものなど）
 (2) 不適切な手段 ア身体的な攻撃 イ精神的な攻撃・嫌がらせ ウ威圧的な言動
 エ継続的・執拗な言動 オ拘束的な言動

4 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- (2) カスタマーハラスメント行為を止めていただくよう注意・警告し、行為者が応じない

場合は、対応の終了や退去を求めるなど毅然と対応します。

- (3) その他、必要に応じて警察への通報のほか、弁護士への相談など法的な対応を行います。

5 基本的な対策

- (1) カスタマーハラスメントに対する基本姿勢の明確化
- (2) 職員向けカスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- (3) 職員のための相談体制の整備
- (4) カスタマーハラスメントに適切に対応するための職員研修の実施
- (5) 対応記録（録音等）による事実の把握