

見附市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

●基本的な考え方

見附市では、市民等からの信頼や期待に応えるため、より満足度の高い行政サービスを提供することに努めています。そして、市民等からの要望や意見は、行政サービス是正や業務改善のきっかけに繋がる貴重なものであり、これらに対しては真摯に対応しています。

一方で、市民等からの要望や意見の中には、内容に妥当性がなく、常識の範囲を超えた要求や言動、職員個人の人格を否定する言動や暴力等もあり、職場環境を悪化させるほか、通常業務への支障や他の市民等への行政サービス低下を招く重大な問題です。

見附市は、より満足度の高い行政サービスの提供と、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、毅然とした態度で臨み、組織一丸となって対応していきます。

●カスタマーハラスメントの定義

1. 定義

市民等からのクレーム・言動のうち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。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ① 事実や根拠が見附市に瑕疵・過失のないことに対する要求
- ② 要求の内容が見附市の行政サービスの内容と関係がない場合

(2) 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言動

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
- ③ 威圧的な態度
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 継続的、執拗な言動
- ⑥ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ⑦ 差別的な言動
- ⑧ 性的な言動
- ⑨ 職員個人への攻撃、要求
- ⑩ 妥当性の欠く金銭などの補償要求
- ⑪ 妥当性の欠く謝罪の要求

●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が行われた場合には、複数名で対応にあたることを主としつつ、状況が変わらない場合は、相手方にカスタマーハラスメントに該当する行為であることを明確に告げ、対応を中止するなど、組織として一体かつ一丸となって対応します。また、悪質と判断される場合は警察などの関係機関に通報する、弁護士に相談するといった対応を行います。

●基本的な対策について

- ・見附市職員カスタマーハラスメント対策基本方針の市民と職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定と職員への周知
- ・市民への対応や接遇について職員研修の実施
- ・職員のための相談対応体制の整備

令和7年4月21日

見附市長 稲田 亮