

豊明市職員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

豊明市では、市民や事業者等のみなさまのご理解とご協力をいただきながら、必要な行政サービスを適切な接遇のもと提供することに努めています。そして、行政サービスの利用者である市民や事業者等のみなさまから寄せられるご意見やご要望は、市政を運営するために大変貴重なものであり、市として丁寧かつ真摯に対応するものです。

一方で、ごく一部の行政サービス利用者から行われる職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を不当に傷つける行為や要求等は、職員の勤務環境を悪化させるばかりではなく、通常業務への支障や他の行政サービス利用者へのサービス低下を招く可能性があります。

豊明市では、これらの行為に対しては、職員を守るとともに、行政サービス利用者のみなさまが安心してサービスを受けることができるよう、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、「行政サービスの利用者等からのクレーム・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、職員の勤務環境が害されるもの」とします。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

◎ 要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 豊明市の提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が豊明市の提供する行政サービスの内容と関係がない場合

◎ 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の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- ・ 威圧的な言動（大声を出す、複数人で取り囲む等）
- ・ 継続的（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、長時間にわたる職員の不合理な拘束）
- ・ 職員の人格の否定・差別的な言動
- ・ 性的な言動（セクシャルハラスメント）
- ・ 職員個人への攻撃、要求（つきまとい、待ち伏せ、職員に対する無断撮影等）
- ・ 市や職員の信用を毀損させ得るSNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・ 妥当性を欠く謝罪の要求・強要（謝罪文等の提出や土下座の要求・強要等）

※上記は例示であり、これらに限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について

行政サービスの利用者である市民や事業者等のみなさまからのご意見やご要望には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、市として丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合には、本市職員を守るため、毅然とした対応を行います。

- ・行為者から職員に対して危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、職員の安全確保を優先し、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- ・状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。
- ・必要に応じて、録音及び録画等により、行為の記録を残し、関係各所との対応に使用します。
- ・悪質なもののや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め、厳正に対応します。

5 カスタマーハラスメント対策について

- ・カスタマーハラスメントに対する豊明市の基本姿勢を明確化し、職員及び外部へ周知・啓発します。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、職員への教育・研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに遭った職員のプライバシーを保護し、ハラスメント行為を相談したことなどでの不利益な取り扱いはありません。
- ・適切な対応を行うため、必要に応じて警察や弁護士等と連携します。

令和7年7月8日
豊明市長 小浮 正典