

各務原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

各務原市では、日頃から「市民目線」に立ち、市民の皆様に必要な行政サービスを提供するよう努めています。また、本市に寄せられるご意見やご要望は、業務改善や行政サービスの向上につながるものであり、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらのご意見やご要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動を伴うものもあります。これらの行為は、職員の就業環境を害するほか、行政サービスの低下を招きます。

本市では、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、これらの行為に対し、組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスを受ける市民や訪問者、契約等の相手方、市の施設の利用者など、市の業務に関係する方々の言動であって、職員が従事する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により、職員の就業環境を害すること

3 カスタマーハラスメントに該当する行為(例)

(参考:カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(令和4年2月厚生労働省作成))

時間拘束	SNSへの投稿
<ul style="list-style-type: none">・1時間を超える長時間の拘束、居座り・1時間を超える長時間の電話	<ul style="list-style-type: none">・インターネット上での職員の氏名公開・市・職員の信用を毀損させる行為
リピート型	正当な理由のない過度な要求
<ul style="list-style-type: none">・頻繁に来庁し、その度にクレームを言う・度重なる電話	<ul style="list-style-type: none">・言いがかりによる金銭要求・難癖をつけた税金の未払い、返金要求・制度上対応できないことへの要求
暴言	<ul style="list-style-type: none">・担当業務外のことへの苦情(国に関するもの等)
<ul style="list-style-type: none">・大声、暴言で執拗に職員を責める・恫喝、罵声、暴言の繰り返し	
脅迫	対応者の揚げ足取り
<ul style="list-style-type: none">・「物を壊す」「殺す」等といった発言による脅し・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し	<ul style="list-style-type: none">・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める・当初の話からのすり替え、執拗な責め立て
権威型	
<ul style="list-style-type: none">・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求	
暴力行為	その他
<ul style="list-style-type: none">・殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力を振るう	<ul style="list-style-type: none">・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り

※これらの言動は、その程度や当該言動に至った背景等によっては、カスタマーハラスメントとならない可能性があります。

4 カスタマーハラスメントの対応について

行政サービスや職員へのご意見やご要望に対しては、真摯に耳を傾け、丁寧に説明する等、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に該当する行為が行われたと判断した場合には、組織的に対応し、状況に応じて、そのような行為を止めていただくよう警告したり、対応を中止したりすることがあります。特に悪質な行為に対しては、警察に通報する、弁護士に相談する等法的に対応します。

5 各務原市のカスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメントに対する本市の姿勢の明確化及びウェブサイトでの周知
- ・啓発ポスター・ポップの掲示
- ・カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定及び職員への周知
- ・対応時の録音等による事案の記録
- ・職員研修の実施
- ・職員のための相談体制の整備

令和8年3月制定
各務原市