

カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定

～誰もが安心できる相談・職場環境を目指します～

- ◇近年、庁内各課をはじめ総合案内や夜間対応の守衛に対しても行政サービスの内容と関係ない問い合わせや威圧的な行動や発言などに対する対応の事例が増加し、通常業務に様々な影響が及んでいる。
- ◇本年度から名札の表記の変更（ひらがなの苗字のみ）などの対策に着手したほか、全国的なカスタマーハラスメントに対する関心の高まりを受け、カスタマーハラスメントに対する本市の基本方針を策定した。
- ◇これまでカスタマーハラスメントの対応については部署ごとに個別に判断してきたが、今後は、本方針を公表し、方針に基づき組織的に毅然と対応していく。

【概要】

1 基本的な考え方

- (1) 従来どおり丁寧な接遇を基本とする
- (2) カスタマーハラスメントに該当するかの認定は慎重に行う
- (3) カスタマーハラスメントに対しては職員個人ではなく組織として毅然と対応する

2 カスタマーハラスメントの定義

市民等からの言動や要求のうち、要求内容が適切でない場合や、社会通念上不適切な方法や態度で行われ、結果、職員の働く環境が悪化する恐れがあるものをいう。

3 対象となりうる行為

- (1) 要求内容が適切でない場合
- (2) 社会通念上不適切な方法や態度
- (3) 職員の働く環境が悪化する場合

4 カスタマーハラスメントへの具体的な対応

- (1) 長時間の対応には上席職員も加わったうえで打ち切ることができる
- (2) 打ち切っても居座る場合は退去命令を出せる
- (3) 退去しない場合は警察の応援を要請することができる
- (4) 長い電話、度重なる電話には、理由を伝えて切るることができる

5 今後について

- (1) カスタマーハラスメントに対する本市の基本方針を広く発信する（市HP、広報ふくろい、庁内掲出など）。
- (2) 職員に当該基本方針に基づき作成したマニュアルに沿った対応を呼び掛ける。また、係長級の職員等を対象にしたカスタマーハラスメントにかかる研修を実施する。

【対象となりうる事案の具体例】

1 要求内容が適切でない場合

- (1) 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- (2) 要求の内容が袋井市の行政サービスの内容と関係がない場合

2 社会通念上不適切な方法や態度

- (1) 暴行や傷害など身体的な攻撃
- (2) 脅迫や中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- (3) 威圧的、差別的、性的な行動や発言
- (4) 継続的に繰り返される執拗な行動や発言
- (5) 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- (6) 妥当性を欠く金銭などの補償の要求や謝罪の要求
- (7) 職員個人への攻撃、要求

3 職員の働く環境が悪化する恐れがある場合

身体的、精神的に苦痛を受け、業務遂行に支障が出る場合

【お問い合わせ先】

袋井市 総務部 総務課 いきいき人材育成係（担当：北出）

電話：0538-44-3101 FAX：0538-43-2131 メール：soumu@city.fukuroi.shizuoka.jp

カスタマーハラスメントに対する基本方針

袋井市では、市民や事業所等の皆様に、適切な行政サービスの提供に努めるとともに、市民等から寄せられた要望や意見に対し、それぞれの事情に配慮したうえで真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど基本的な接遇や広聴の周知徹底を図っております。

しかしながら、一部の市民等からは、要求内容が適切でない場合や、社会通念上に照らして不適切な言動・暴力的行為によるなど職員の人格を否定し、精神的にも身体的にも傷つけるものもあり、通常の業務への支障や他の市民等へのサービスの低下を招く重大な問題も見受けられます。

このため、職員が安全で働きやすい職場環境を確保することが重要であるという考えのもと、悪質なクレームや不当な要求等から、職員一人ひとりを守り、今後も行政サービスを適正に提供するため、「袋井市カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

令和7年3月

袋井市長 大場 規之

1 カスタマーハラスメントの定義

市民等からの言動や要求のうち、要求内容が適切でない場合や、社会通念上不適切な方法や態度で行われ、結果、職員の働く環境が悪化する恐れがあるものをいいます。

2 対象となる行為

(1) 要求内容が適切でない場合

- ア 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- イ 要求の内容が袋井市の行政サービスの内容と関係がない場合

(2) 社会通念上不適切な方法や態度

- ア 暴行や傷害など身体的な攻撃
- イ 脅迫や中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ウ 威圧的、差別的、性的な行動や発言
- エ 継続的に繰り返される執拗な行動や発言
- オ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- カ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求や謝罪の要求
- キ 職員個人への攻撃、要求

(3) 職員の働く環境が悪化する恐れがある場合

身体的、精神的に苦痛を受け、業務遂行に支障が出る場合

3 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 事前の対応

ア カスタマーハラスメントに関する知識の啓発に努めます。

イ カスタマーハラスメントに対する考え方や対処などの袋井市の基本姿勢を明らかにします。

(2) 発生からの対応

ア カスタマーハラスメントとみられる事象が発生した場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか事実関係等を確認します。

イ カスタマーハラスメントに対しては、組織的に毅然とした対応を行います。

また、状況に応じて、対応の中止やその場から退去していただくことがあります。

なお、悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察等の外部機関、外部専門家に協力を仰ぐ場合があります。

ウ 上記の事案が確認された場合は、カスタマーハラスメントの被害にあった職員等のケアに配慮します。

4 市民や事業所等へのお願い

多くの市民や事業所等の皆様におかれましては、本市の行政サービス等を適切にご利用いただいております。市としても一層誠実な対応に努めてまいります。

しかしながら、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本基本方針に沿って職員は毅然とした態度で対応いたしますので、ご理解とご協力を賜りますようよろしくお願いいたします。