

名取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

名取市では、市民の皆様からの意見や要望は市政の推進にとって貴重なものであり、「聞く耳と対話」を大切に、丁寧かつ真摯に対応すべきものと考えています。また、職員の不適切な判断や言動がときに苦情の原因となることを自覚し、自己研鑽に努めるとともに行政サービス利用者等に敬意をもって接遇しなければなりません。

一方、カスタマーハラスメントは、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、対応した職員の尊厳を傷つけることに加え、職場環境を悪化させ、業務遂行に支障が生じるほか、他の市民等への行政サービスの低下を招くおそれのある重大な問題です。

そのため、カスタマーハラスメントに対し、本市は職員を守るとともに、適正かつ円滑な行政サービスを提供するため、毅然とした態度で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及び該当する行為

1 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレームや言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上の相当性を逸脱した行為であって、職員の就業環境（心身の健康や職場全体の安全、円滑な業務遂行）を害するものをいいます。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

◇「要求内容が妥当性を欠く」場合の例

- ・ 行政サービスの内容と関係がない事柄に対する要求
- ・ 本市の行政サービスに瑕疵・過失が認められない事柄に対する要求
- ・ 根拠のない事柄に基づく故意的な要求

◇「社会的通念上の相当性を逸脱した行為」の例

- ・ 暴行・傷害などの身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げる、備品を破壊するなど）
- ・ 脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言などの精神的な攻撃（大声での恫喝、罵声、「無能」などの侮辱的発言など）
- ・ 威圧的な言動（怒号する、机を叩くなど）
- ・ 差別的な言動（性別、年齢、国籍、障害等に基づく差別発言など）
- ・ 性的な言動（不必要な身体接触や性的発言など）
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 職員の承諾なく、その容姿や執務状況を撮影する行為
- ・ 妥当性を欠く金銭などの補償や特別扱い、謝罪の強要

- ・ 不相当な時間にわたる面談、不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ 継続的、執拗な言動（丁寧かつ合理的な説明を繰り返しているにもかかわらず、同様の要望や苦情を長時間続ける、又は何度も繰り返す行為など）
- ・ インターネット上での誹謗中傷・拡散

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

○ カスタマーハラスメントへの対応について

行政サービス利用者等からの要望や意見には、それぞれの事情に配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

ただし、カスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るために、複数職員での対応や、事案の組織内共有、職員からの相談体制の整備など、組織的な対応を行います。

また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然と対応するとともに、悪質と判断される場合には、警察などの関係機関と連携し、必要な対応を行います。

【対応中止の例】

◇ 暴行、暴言、威嚇、差別的言動などがあった場合

- ・ 言動をやめるよう説明しても応じない場合は、職員の安全確保のため即時に対応を終了するほか、悪質さの程度に応じ警察等と連携し対応します。

◇ 同一の趣旨の質問に対し、丁寧かつ合理的な説明を繰り返しても、理解や納得が得られない場合

- ・ これ以上対応できない旨を説明したうえで、退去を求める、又は電話を切る等、対応を終了します。

○ 基本的な対策について

- ・ カスタマーハラスメントに対する市の基本方針の明確化、職員への周知・啓発
- ・ 不当要求行為等対応マニュアル（令和2年11月策定）に基づき組織的に対応
- ・ 職員のための相談対応体制の整備
- ・ 職員への教育・研修の実施
- ・ 啓発ポスターの掲示、市民への周知

令和8年9月
名 取 市