

かすみがうら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

かすみがうら市では、市民に必要な行政サービスを適正に提供するため、行政サービスの利用者をはじめ職員と接するすべての方々（以下「市民等」といいます。）から寄せられる要望や意見等を、市政の推進にとって貴重なものと捉え、丁寧かつ真摯に対応し、行政サービスの向上と市政への信頼確保に努めています。

一方、要望や意見等の中には、長時間にわたる要求や職員への暴力、威圧的な言動などの行為が見受けられます。こうした行為は、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、円滑な業務の遂行を阻害し、ひいては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。

このため、かすみがうら市では、こうした行為から職員を守り、行政サービスを適正に提供する観点から、カスタマーハラスメント（職員に対して不当な要求や言動、過度なクレーム等）に該当する行為に対しては、毅然とした態度で組織的に対応します。

○ カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為の例

1 カスタマーハラスメントの定義

市民等からの要望、意見、苦情等のうち、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不相当なもので、かつ、それにより職員の就業環境が害されるものをいいます。

2 該当する行為の例（要求内容が妥当性を欠き、社会通念上不相当な言動など）

- ・ 本市の行政サービスに瑕疵がなく、市に過失が認められない事項について、責任追及や補償等を求める要求
- ・ 本市の行政サービスと関連性のない事項についての要求
- ・ 法令の改正を求めるなど、実現が不可能な行為の要求
- ・ 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動（大声での威嚇、強要等）
- ・ 土下座などの屈辱的行為の要求
- ・ 継続的又は執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員の承諾の無い容姿撮影、プライバシー侵害などの個人に対する攻撃や不当な要求行為
- ・ 妥当性を欠く金銭補償又は謝罪を求める要求
- ・ 「誠意を見せろ」など、内容が抽象的で具体性を欠く行為の要求

○カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、職員の安全と尊厳を守るため、複数の職員による対応や上司への速やかな報告等、必要な措置を講じ、組織として対応します。また、状況に応じて、相手方に注意を促すほか、対応を中止又は終了するなど、毅然とした措置を講じます。

さらに、行為が悪質と判断される場合には、警察への通報や顧問弁護士への相談等、法的手段を含め、必要に応じて適切な措置を講じます。

○相談・研修体制の整備（カスタマーハラスメントに強い組織づくり）

1 職員相談窓口の体制

職員のカスタマーハラスメントへの対応に当たり、事案の整理や対応方針の検討を支援するため、次のとおり職員相談窓口等を設け、必要に応じて助言を行います。

相談・支援内容	相談窓口
カスタマーハラスメントに係る事案への対応に関する助言及び心身の負担等に関する相談	秘書人事課（職員担当）
法的観点に関する相談	総務課（法制担当）
カスタマーハラスメントに該当しうると判断した場合の退去要請・退去命令に関する対応（施設管理上の措置、現場対応の判断等）	各施設担当課

※市職員の対応や言動に関する市民等からの正当な意見や相談については、秘書人事課が窓口となり、関係部署と連携の上、適切に対応します。

2 職員の対応力向上のための研修

カスタマーハラスメントに該当する行為に適切に対応できるよう、研修等を通じて必要な知識や対応方法の習得を図り、職員の対応力の向上を図ります。

○カスタマーハラスメントの防止に向けた取り組み

1 基本方針（案）の周知

カスタマーハラスメントに対する市の取り組み姿勢を明確に示すため、基本方針（案）や対応姿勢を市ホームページに掲載するとともに、カスタマーハラスメント防止啓発ポスター等を庁舎内に掲示し、職員や市民等に周知します。

2 電話応対における通話録音の導入の推進

通話録音の導入にあたり、市民等からの電話応対の際には、通話開始前に「こちらは、かすみがうら市役所です。サービス向上及び応対内容の確認のため、通話を録音させていただきます。あらかじめご了承ください。」といった旨を自動アナウンスした上で通話を開始できるよう、必要な設備等の準備を進めます。

3 マニュアルの整備

対応方法などをまとめた、職員向けの対応マニュアルを整備します。