

四街道市職員カスタマーハラスメント に対する基本方針を策定しました

本市では、これまでも市民をはじめとする行政サービスの利用者等からの意見や要望等には、丁寧かつ真摯に対応することを心掛けながら業務にあたっています。一方で、これらの意見や要望等の中には、職員の人格を傷つける言動等が認められ、昨年8月に実施した職員意識調査でカスタマーハラスメントを受けたことがある等の回答が多数見られる結果となりました。これらの行為は、職員の職場環境を悪化させるだけでなく、行政サービスの提供に支障をきたすおそれがあります。

そのため、これらの行為に対し、職員を守るとともに、質の高い行政サービスを提供するため、「四街道市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

■四街道市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

※本市のカスタマーハラスメントの定義や対策の詳細については、別添の資料をご覧ください。

■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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されるもの

■カスタマーハラスメントへの対応

複数の職員で対応する等組織的に対応します。また、状況に応じて警告を行う、対応を中止する等、毅然と対応します。

お問い合わせ先
総務部人事課
担当：古川・高木
☎ 043-421-6105

四街道市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）から寄せられる意見や要望等は、市政を推進するに当たって貴重なものであることから、これらに真摯に耳を傾け、丁寧に対応します。

一方で、これらの意見や要望等の中には、職員の人格を傷つける言動などが認められ、これらの行為は、職員の職場環境を悪化させるだけでなく、行政サービスの提供に支障をきたすおそれがあります。

市では、これらの行為に対し、職員を守るとともに、質の高い行政サービスを提供するため、組織全体で毅然と対応していきます。

2 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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されるもの

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- (1) 要求内容が妥当性を欠く場合
 - ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・ 要求内容が本市の提供すべき行政サービスの範囲外の場合
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念不相当な言動
 - ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
 - ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
 - ・ 威圧的、差別的な言動
 - ・ 継続的、執拗な言動
 - ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
 - ・ SNS/インターネットでの誹謗中傷
 - ・ 性的な言動
 - ・ 特定の職員を対象とした攻撃、要求
 - ・ 妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

- ・ カスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントの状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。
- ・ 悪質と判断される場合には、警察に通報する、弁護士に相談するなど法的な対応を行うこともあります。

令和8年9月
四街道市