

男鹿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

男鹿市では、市民の理解を得ながら、市民に必要な行政サービスを提供するよう努めています。そして、行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、本来市政を推進するに当たって貴重なものであり、これらに対しては、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

男鹿市では、これらの要求や言動に対しては、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、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

カスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等から職員に対する、その職務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境が害されるもの

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

(1) 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・瑕疵・過失がなく提供された行政サービスを再度求める行為
- ・行政サービスとは関係がないサービスの提供を求める行為

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なもの

- ・物を投げる、殴る、蹴る、たたく等の身体的な攻撃
- ・脅迫的な発言で対応者を怖がらせる言動
- ・怒鳴り声を上げる、侮辱的な発言や人格の否定など精神的な攻撃
- ・インターネット上で名誉を棄損する又はプライバシーを侵害する行為
- ・性的な言動
- ・権威を振りかざして要求を通そうとする、特別扱いを要求する言動
- ・繰り返しの電話や面会を求める継続的、執拗な言動
- ・居座り、不退去、長時間に渡る電話など拘束的な言動

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

職員に対するカスタマーハラスメントのおそれがあった場合には、組織として通話録音装置等での録音や記録等により事実関係を把握するように努め、カスタマーハラスメントに該当すると組織として判断したときは、そのような言動を中止するよう警告し、必要に応じて対応を中止するなど、組織として毅然とした対応を行います。特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報や弁護士への相談などの法的対応等も含め、厳正に対処します。

○具体的な対策

- (1) カスタマーハラスメント防止対策基本方針等の市民等への周知
- (2) カスタマーハラスメント防止ポスターの庁舎等への掲示
- (3) カスタマーハラスメント防止対策マニュアルの職員への周知
- (4) 職員の接遇・カスタマーハラスメント研修の実施
- (5) 庁舎及び施設での通話録音設備及び通話録音装置による録音及び対応記録の徹底
- (6) カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備
- (7) 警察、顧問弁護士等の専門機関との連携

令和8年10月1日

男鹿市