

綾瀬市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

綾瀬市は、市民の皆様に寄り添い、信頼される質の高い行政サービスを提供することを目指しています。行政サービスの向上に欠かせないご意見やご要望は、真摯かつ誠実に受け止め、公正に対応することを職員の責務と考えます。

しかしながら、一部においては、社会通念上適切とされる範囲を超えた過度な要求や、職員の人格を否定する言動、暴言など、職員の尊厳や就業環境を著しく損なう行為が見受けられます。これらの行為は、職場の業務遂行に支障を来たすだけでなく、他の利用者へのサービスを低下させる重大な問題です。

本市は、職員が安心して働くことができる環境づくりが、質の高い行政サービスの提供に直結すると強く認識しています。そのため、職員の人権と就業環境の確保に努め、これらの問題行為に対しては組織として毅然とした態度で臨みます。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービス利用者等の言動のうち、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たものにより、職員の就業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

例示であって、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合

- ・行政サービスに^{かし}瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求内容が、綾瀬市が提供するべき行政サービスとは関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・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（長時間・長期間に渡る対応等）
- ・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
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座の強要等）

4 カスタマーハラスメントへの対応について

行政サービスの利用者等からカスタマーハラスメントと認められる言動があった場合は、組織として速やかに事実関係を把握し、毅然と対応します。必要に応じて警告を行い、場合によっては退去を求めるともあります。さらに悪質な事案については警察への通報や弁護士に相談するなどの法的措置も検討いたします。

5 カスタマーハラスメント対策

- ・ カスタマーハラスメントに対する方針の明確化及び行政サービス利用者等への周知
- ・ カスタマーハラスメント対応研修の実施及び手順書作成
- ・ カスタマーハラスメントに対する相談・報告体制の確立
- ・ 職員が安心して職務を遂行するために必要な庁舎等の環境整備
- ・ 警察や弁護士等専門家との連携による適切な対応

令和8年3月
綾瀬市