

滝沢市カスタマーハラスメント対策に係る基本方針

1 基本的な考え方

本市では、市に関わる全ての方々と信頼関係を築き、行政の透明性を確保することで、市の経営に対する信頼度が増し、市の継続的な発展につながると考えています。

このことから、市民等への必要な行政サービスの提供に当たり、市民等から寄せられるご意見やご要望は、市政の推進にとって貴重なものであり、丁寧かつ真摯な対応に努めなければなりません。

「人とのつながり」を重視する本市では、職員の行動指針として「対話し、協調します。」と掲げているとおり、全ての職員が、常に思いやりや相手への共感の気持ちを持ち、相手方が伝えようとしている意図をくみとりながら傾聴し、どのような対応が市民満足の向上につながるかを真剣に考え、行動に移していく必要があります。

一方で、市民等から向けられるご意見やご要望の中には、社会通念上許容される範囲を超え、職員の尊厳を傷つけ、安全な就業環境を脅かす言動などもあります。

これらの言動は、通常業務への支障を生じさせ、行政サービスの停滞をもたらし、市の継続的な発展を阻害し、ひいては他の市民等に対しても不利益を生じさせかねないものです。

本市では、組織として職員を大切にし、協力しあって、市民等への適正な行政サービスの提供を継続して実施するために、“カスタマーハラスメント”に当たる要求や言動に対しては、毅然とした態度で組織一丸となり対応を行います。

2 カスタマーハラスメントの定義

次に掲げる要素の全てを満たすものがカスタマーハラスメントに該当します。

- (1) 職員の職務に係る行政サービスの利用者等であること。
- (2) 市の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であること。
- (3) 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であること。

3 カスタマーハラスメントに該当するものの例

- (1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ア そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求
 - イ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- (2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ウ 威圧的な言動
 - エ 継続的、執拗な言動
 - オ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

4 カスタマーハラスメントへの基本的な対応方針

- (1) 職員は、市民等から寄せられるご意見やご要望は、それぞれの事情に配慮し、丁寧かつ真摯な対応に努めます。
- (2) 職員が、市民等に対して丁寧かつ真摯な対応を行った上で、カスタマーハラスメントに該当する言動があった場合には、所属長は職員を保護するため、複数の職員で対応をするなど必要な措置を講じます。
- (3) カスタマーハラスメントに対しては、所属長が指定する職員が、状況に応じて警告や対応の制限等の毅然とした対応を行います。また、所属長は、悪質な行為に対して退庁を命じるとともに、必要に応じて警察へ通報するなどの措置を講じます。
- (4) 所属長は、カスタマーハラスメントが発生した場合に、職員が一人で対応することがないように適切かつ組織的な対応を行い、状況に応じて弁護士等に相談し、法的措置を検討します。
- (5) 本市は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対する配慮措置を行います。
- (6) 本市は、カスタマーハラスメントが発生した原因や状況等を分析し、その対応を振り返ることで、今後の対応に活用するとともに、職員に対して必要な教育及び研修を実施します。

令和8年10月1日

滝沢市長 武田 哲