

大村市職員カスタマーハラスメント対応基本方針

1 基本的な考え方

大村市では、市民の皆様の理解を得ながら、市民の皆様に必要な行政サービスを提供するよう努めるとともに、行政サービスの利用者等(業務上の関係者等を含む。以下「行政サービスの利用者等」という。)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ることから、これらに対し、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もあり、これらの行為は、職員の人権を侵害するとともに市の業務への支障を招く重大な問題です。

これらの言動に対して大村市では、行政サービスを適正に提供するとともに、その担い手である職員を守るため、組織として毅然と対応します。

2 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

行政サービスの利用者等からの申出・要求等のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境が害されるものとします。

(2)カスタマーハラスメントに該当する行為

以下のア、イのいずれか、あるいは両方の行為に該当すればカスタマーハラスメントに該当します。

ア 申出・要求等に妥当性がない場合

(例)

- ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が大村市の行政サービスの内容と関係がない場合

イ 申出・要求等を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

(例)

- ・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
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの利用者等からの大村市に対する要望や意見に対しては、行政サービスの利用者等のそれぞれの事情に配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、警告を行った上で、対応を終了する、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、「組織として、毅然と、法的に」対応します。

職員に対しては、カスタマーハラスメントを含むハラスメントへの対応に関する研修やメンタルケア等を実施するほか、対応マニュアルの作成や相談体制の整備など、カスタマーハラスメントを発生させない・適切に対応できる環境づくりに努めます。

行政サービスの利用者等に対しては、ホームページでの広報や庁舎内のポスター掲示など、カスタマーハラスメントの防止に向けた周知・啓発活動に取り組むことで理解促進に努めます。

令和8年6月

大村市長 園田 裕史