

大和市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

大和市では、市民のみなさまからのご意見やご要望を、真に必要な行政サービスを実現するための貴重なものと捉え、これらを真摯に受け止め、市民目線に立って誠実かつ公平・公正に対応するよう努めております。

しかしながら、ご意見やご要望の中には職員の人格を否定する言動や不当な要求などが見受けられるものもあり、こうした行為は職員の就業環境を脅かし、行政サービスの質の低下にもつながります。

大和市は、職員が安心して働ける職場環境をつくることが、より質の高い行政サービスの提供につながるという考えのもと、これらの行為に対して組織として毅然とした態度で対応いたします。

市民のみなさま及び職員がお互いの人格・人権を尊重することで、将来にわたって適切かつ安定的な行政運営を継続することを目指します。

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のうち、社会通念に照らし、その内容が妥当性を欠くもの、または手段や態様が不相当であるもので、職員の勤務環境が害されるものをいいます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(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

- ①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
- ②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

- ①身体的な攻撃（殴る・蹴る・叩く等の暴行、物を投げる等）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、SNS 等を利用した誹謗中傷、暴言、土下座の強要等）
- ③威圧的な言動（大きな声をあげての威圧、反社会的な言動等）
- ④継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、話のすり替え・揚げ足取り等）
- ⑤拘束的な言動（不退去、長時間にわたる居座り、監禁、電話での職員の拘束等）

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4. 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カスタマーハラスメントがあった場合、組織として複数の職員で毅然とした対応を行います。

職員から当該利用者等に対し十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く等の場合には、庁舎等からの退去を求めたり、対応を中止することがあります。

悪質な場合には、警察への通報や弁護士への相談など法的措置を含む対応を行います。

5. カスタマーハラスメント対策

- (1) カスタマーハラスメントに対する本市の基本的な考え方を明確化し、職員及び行政サービス利用者等へ周知を行います。
- (2) カスタマーハラスメントが発生した場合に職員が適切に対応できるようマニュアル等の整備を行います。
- (3) カスタマーハラスメントを受けた職員のメンタルヘルス不調の相談等に応じ、適切に対応することで心身の負担軽減を行います。
- (4) 職員が安心・安全に職務を遂行するために、相談窓口を明確にするとともに不利益取扱いをしない旨、およびプライバシーの保護を周知し、相談しやすい環境整備を行います。
- (5) 職員に対し、カスタマーハラスメントに対する理解を深め、適切に対応する事ができるように研修等を行います。
- (6) 自らがカスタマーハラスメントの加害者とならないよう職員の意識啓発に取り組みます。

令和8年10月
大和市