

上野原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

本市は、市民の皆様をはじめとする行政サービスの利用者等から寄せられる苦情や要望、ご意見の重要性を理解し、誠実にその内容を受け止め、丁寧かつ真摯に対応します。

しかしながら、その過程において、過剰な要求や職員の人格を否定する言動などの行為は、職員に過度な精神的ストレスを感じさせるとともに、職場環境の悪化や通常業務の遅滞を招く可能性があります。

本市は、これらの行為から職員を守り、行政サービスのさらなる向上を目指し、これらの不当な要求や言動に対しては毅然とした態度で適切かつ迅速に対応できるよう組織的に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

市民等からの苦情・要望・ご意見のうち、要求内容に妥当性がないもの、または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、職員の就業環境や業務遂行が害されるもの

(1) 要求内容に妥当性を欠く場合の例

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ・ 要求内容が行政サービスの内容と全く関係がないもの

(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の例

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- ・ 威圧的・差別的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 不退去・居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ SNS／インターネットによる誹謗中傷
- ・ 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

3 カスタマーハラスメントへの対応

- ・ カスタマーハラスメントと疑われる行為があった場合には、複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントと判断した場合は、状況に応じて、警告を行う、対応を終了する、退去を求めるなど毅然と対応します。
- ・ 悪質な場合は、警察へ通報するなど法的な対応を行います。

4 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姿勢の明確化
- (2) カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- (3) 職員のための相談体制の整備
- (4) カスタマーハラスメントに適切に対応するための職員研修の実施

令和8年10月

上 野 原 市