

羽咋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

羽咋市は、すべての※行政サービスの利用者等に対して公平かつ良質な行政サービスを提供します。そのため、行政サービスの利用者等からの正当なご意見やご要望については、真摯に受け止め、市政の改善に活かしてまいります。

一方で、要求の内容や手段が社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格を否定する言動や理不尽な要求を行うカスタマーハラスメントは、職員の尊厳や心身を傷つけるものです。これは勤務環境を悪化させるだけでなく、業務への支障や他の行政サービスの利用者等へのサービス低下を招く可能性があります。

羽咋市はカスタマーハラスメントに対しては組織として毅然とした態度で対処し、職員が安心して働ける良好な職場環境を構築するとともに、今後も質の高い行政サービスの提供に努めてまいります。

※行政サービスの利用者等…羽咋市から行政サービスの提供を受ける者又は羽咋市の業務に密接に関係する者であって、職員が対応する全ての人

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であって、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範囲を超えたものにより職員の職場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

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではない。

◎言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・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
- ・法令上又は制度上対応が著しく困難又は対応が不可能な要求を、説明後も繰り返す行為

◎手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・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）
- ・威圧的な言動
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

4 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は、複数の職員で対応する等、組織的に対応します。

・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応する職員の安全確保を優先します。

・カスタマーハラスメントと判断した場合は、警告を行う、面談対応を中止し一定の時間の経過をもって退去を求める、電話を切る等、組織として毅然と対応します。

- ・事実関係を正確に把握するため、録音や録画等を行うことがあります。
- ・悪質な場合、警察への通報のほか、弁護士への相談等、法的な対応を行います。

5 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する羽咋市の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- ・職員のための相談対応体制の整備
- ・職員への教育・研修
- ・カスタマーハラスメント防止のための利用者等への周知・啓発

令和8年9月30日
羽 咋 市