

知多市カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

知多市は、市民に最も身近な行政主体として、市民や事業者の皆様の理解、信頼、協力を得ながら必要な行政サービスを提供するよう努めています。市民を始めとする行政サービスの利用者等からの意見や要望は、市政運営に当たり大変貴重なものであり、真摯に、かつ、公平・公正に受け止め、対応するよう努めなければなりません。

しかしながら、これらの意見や要望の中には、職員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、社会通念上著しく不当とされる言動が見受けられます。そうした言動は、職員の尊厳を傷つけ、勤務環境を悪化させるだけでなく、適切な行政サービスの提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあります。

本市では、職員が安心して働くことができる勤務環境を整備し、行政サービスを適切に提供するため、そうした言動に対し、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

カスタマーハラスメントとは、「行政サービスの利用者等からの職員に対する言動であって、職員が従事する職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り、かつ、職員の勤務環境を害するもの」とします。

3 カスタマーハラスメントに該当する例

以下のようなものが想定されます。なお、あくまで例示であり、これらの行為に限定されるものではありません。

(1) 要求内容の例

- ・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
- ・法令等により想定されている行政サービス等に照らして不相当な要求
- ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求

(2) 手段・態様の例

- ・身体的な攻撃（殴る、蹴る、つばをはきかける 等）
- ・精神的な攻撃（脅し、侮辱的な言動、土下座の強要 等）
- ・威圧的な言動（大声で責める、にらむ、モノをたたく 等）
- ・継続的、執拗な言動（頻繁なクレーム、当初の話からのすりかえ、揚げ足取り 等）
- ・拘束的な言動（長時間の拘束、居座り、電話 等）
- ・性的な言動（わいせつな言動、職員へのつきまとい 等）
- ・職員個人への攻撃・嫌がらせ（職員個人の容姿に関する中傷、職員をSNS等へ無断で公開する、市の瑕疵による責任を職員に転嫁する 等）

※これらの行為は、傷害罪、暴行罪、名誉棄損罪、威力業務妨害罪等の刑罰法令に抵触したり、不法行為等に基づく損害賠償請求が発生したりする場合があります。

4 カスタマーハラスメントへの対応について

職員に対するカスタマーハラスメントと疑われる言動については、まずは真摯に、かつ、冷静に耳を傾け、組織として事実関係の把握に努めます。

カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を中止するよう警告し、必要に応じて窓口等での対応を中止するなど、毅然とした対応を行います。

特に悪質なカスタマーハラスメントと認められる場合には、警察への通報や弁護士への相談など、法的措置を含めて厳正に対応します。