

愛西市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

【1. 趣旨】

市民や事業者等のみなさまからのご意見やご要望、相談等については、市政を推進するにあたって大変貴重なものとして、丁寧かつ真摯に対応しております。

一方で、ごく一部ではありますが、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及び暴力を伴うものや、理不尽な要求もあり、これらの行為は職員を委縮させ、通常業務への支障や市民サービスの停滞・質の低下を招く可能性があります。

これらの行為に対しては、職員が安心して働ける環境を確保し、安定した市民サービスを適正に提供していくことができるよう、組織として毅然と対応してまいります。その基本姿勢として、「愛西市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を定めます。

【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、『職員以外からのクレーム・言動のうち、内容に妥当性がないもの、申出・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、当該手段・態様により職員の勤務環境が害されるもの』とします。

【3. カスタマーハラスメントに該当しうる行為】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- ・威圧的な言動（大声を出す、複数人で取り囲む等）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、敷地外の特定の場所への呼び出し、監禁）
- ・合理的な理由のない長時間にわたる職員の拘束
- ・継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動、電話やメール等の連絡を含むつきまとい行為
- ・義務のない要求（不合理な謝罪及び謝罪文等の書面提出、土下座等）
- ・職員個人への攻撃、要求（つきまとい、待ち伏せ、職員に対する無断での撮影等）
- ・差別的な言動及び人格を否定する言動・性的な言動（セクシャルハラスメント行為）
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・職員個人のプライバシー権及び肖像権の侵害

※上記は例示であり、これらに限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について】

市民や事業者等のみなさまからのご意見やご要望、相談等については、それぞれの事情を配慮した上で、市として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と判断される言動等が認められた場合には、本市の職員を守るため、毅然とした対応を行います。

発生時の対応について

- ・行為者から職員に対して危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、職員の安全確保を優先し、複数の職員で対応する等組織的に対応します。
- ・状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然とした対応を行います。
- ・必要に応じて、録音及び録画等により、行為の記録を残し、関係各所との対応に使用します。
- ・悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、法的措置等も含め、厳正に対応します。

発生後の対応について

- ・再発防止に向けて、発生した事案についての報告・共有体制を整えます。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、職員に必要な教育を行います。
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員の心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった職員のプライバシーを保護し、ハラスメント行為を相談したことで不利益を被ることのないように努めます。
- ・より適切な対応を行うため、警察や弁護士等と連携します。