

牧之原市職員のカスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本理念

本市は、市民一人ひとりの声に真摯に耳を傾け、公正かつ適正な行政サービスを提供する必要があります。

一方で、近年、行政機関においても、暴言、威圧的な言動、長時間にわたる拘束、不当な要求など、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身の健康や就業環境を害するカスタマーハラスメントが社会的課題となっています。これらの行為は、職員個人だけでなく、組織全体の業務遂行や市民サービスの低下を招く要因となります。

本市は、すべての職員が安心して能力を発揮できる職場環境を確保するとともに、市民等への質の高い行政サービスを継続的に提供するため、カスタマーハラスメント対策の基本方針を定めるものとします。

2 カスタマーハラスメントの定義

市民、利用者、事業者その他市の業務に関係する者による言動であって、当該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される範囲を超え、これにより職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 基本姿勢

本市は、市民等から寄せられる意見、要望及び苦情を行政運営における貴重な意見として受け止め、誠実かつ丁寧な対応に努めます。

しかしながら、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動については、職員の人権及び安全を守る観点から組織として毅然と対応します。

4 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

次に掲げる行為は代表例であり、これらに限定されるものではありません。

(1) 身体的・精神的攻撃

- ・ 暴行、傷害
- ・ 脅迫、威嚇
- ・ 暴言、侮辱、人格否定
- ・ 名誉を毀損する発言

(2) 過度又は不当な要求

- ・ 法令や制度を逸脱した要求
- ・ 正当な理由のない金銭補償や謝罪の強要
- ・ 特別扱いの要求

(3)拘束的行為

- ・長時間にわたる居座り
- ・執拗な電話や繰り返しの来庁
- ・業務を妨害する行為

(4)威圧的・差別的言動

- ・大声や怒鳴り声による威圧
- ・差別的発言
- ・土下座の要求

(5)性的言動

- ・セクシュアルハラスメントに該当する発言や行為
- ・身体への接触や性的要求

(6)職員個人への攻撃

- ・無断録音、無断録画及びこれらをSNSで晒す
- ・職員の氏名等個人情報SNSで晒す
- ・SNS等による誹謗中傷
- ・個人情報の開示要求
- ・私生活への干渉やつきまとい

5 カスタマーハラスメントへの対応

本市は、市民等から寄せられる意見、要望及び苦情を行政運営における貴重な意見として受け止め、誠実かつ丁寧な対応に努めます。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員一人に対応するのではなく、所属長をはじめ組織として対応し、必要に応じて複数職員による対応、対応の中止、退去要請、警察への通報、弁護士への相談その他の適切な措置を講じるなど、毅然とした姿勢で臨みます。

職員は、法令等に基づき公正かつ適正な職務を遂行するとともに、市民等に対して誠実で丁寧な対応に努めます。また、カスタマーハラスメントが発生した場合には、速やかに上司へ報告し、組織的な対応を図ります。

本市は、職員が安心して職務に従事できる環境を確保するため、基本方針及び対応マニュアルの整備、職員研修の実施、相談体制の充実、事案の記録及び再発防止策の検討並びに警察、弁護士その他関係機関との連携を推進します。

市民等の皆様におかれましては、市政へのご意見やご要望を建設的な対話を通じてお寄せいただくとともに、職員の人格及び人権を尊重し、相互の信頼関係に基づいた行政運営にご理解とご協力をお願いいたします。