

加東市カスタマー・ハラスメント対策に係る対応方針

令和 8 年 9 月 策定

【基本的な考え方】

市民等から寄せられるご意見・ご要望は、市政運営や行政サービスの向上、業務改善等につながる重要な情報であり、職員は市民一人ひとりの声に耳を傾け、真摯に対応を行います。

一方、これらのご意見・ご要望の中には、長時間の拘束を不当に強いるものや、職員の人格を否定するような言動などがあり、これらは、職員の人権を侵害する行為であるほか、通常業務への支障を生じさせ、ひいては行政サービスを利用する他の市民等に対しても不利益をもたらすものです。

加東市では、職員を守るとともに、市民等への適正な行政サービスの提供を継続して実施するため、これらの行為に対し、毅然とした態度で組織一丸となって対応することとし、特に悪質な行為に対しては、警察、弁護士等と連携し、法的処置等を含め厳正に対応していきます。

【カスタマー・ハラスメントの定義】

職員の職務に係る市民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される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいいます。

【カスタマー・ハラスメントに該当する行為】

- ・言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
(行政サービスと関係のない又は通常業務の範囲を著しく超える要求、法令に違反するおそれのある事務処理の要求)
- ・手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
(暴行、暴言、脅迫、人格否定、威圧的言動、執拗な言動、拘束的言動)

【対応方針】

(1) カスタマー・ハラスメントに対応するための体制づくり

職員は冷静に状況把握に努め、職員同士や関係課が連携し、法令、条例等に基づき迅速に対応を行います。

- ① 所属における各職員の役割を明確にし、組織的に対応できるようにします。
- ② 特に悪質な言動については、警察への通報等特別な措置を行います。

(2) カスタマー・ハラスメントを発生させない環境づくり

カスタマー・ハラスメントを発生させないために、市ホームページや庁内への啓発ポスターの掲示、対応方針の公表等の環境づくりを行います。