

岩出市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

岩出市では、市民の皆様には行政サービスを適正に提供するため、透明性を大切に、業務内容について十分な説明を行い、理解を得られるよう努めています。いただいたご意見やご要望には真摯に向き合い、丁寧に対応する姿勢を基本としています。

しかしながら、一部には、職員に対する過度な要求や人格を否定するような言動、さらには威圧的な態度や暴力を伴う事例も見受けられます。こうした行為は、職員の心身に深刻な負担をもたらすだけでなく、就業環境の悪化を引き起こし、他の市民の皆様への行政サービスの質を損なう結果につながる可能性があります。

そのため、市では、職員を守り安心して業務に専念できる環境を整えることを目指し、組織として毅然とした対応を取る方針を掲げています。また、市民の皆様に対しても、カスタマーハラスメントが許されない行為であるという共通認識を広げるべく、啓発活動に取り組んでまいります。

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のうち、法令等の定めに違反するもの、社会通念上要求の内容が妥当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものであって、職員の就業環境を害するもの。

●社会通念上要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・理由がないまたは行政サービス等と全く関係のない要求
- ・対応が著しく困難または不可能な要求

●社会通念上手段や態様が相当でないもの

- ・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、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、長時間の居座りや電話、監禁等）

上記は例示であり、これらに限るものではありません。

また、電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。

3 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に該当する行為が見受けられる場合には、職員を守り、適正なサービスを維持するため、組織的かつ毅然とした対応を行います。

状況に応じて対応の打ち切りや退去を求めるなどの措置を講じ、特に悪質な行為と判断される場合には、警察への通報や弁護士への相談など、法的手段を含めて対応します。

4 基本的な対策

- ・ カスタマーハラスメントに対する岩出市の基本姿勢の明確化、職員への周知および啓発
- ・ カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- ・ 職員の名札を姓（ひらがな）のみの表記に変更
- ・ 録音、録画、対応記録等による事実の把握
- ・ 庁舎内にカスタマーハラスメント防止の啓発物を掲示
- ・ 職員への研修

令和 8 年 1 0 月 1 日

岩出市