

越谷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

本市では、より良い市政の実現に向けて、市民や事業者等からのご意見やご要望を誠実に受け止め、質の高い行政サービスの提供や市民福祉の向上に努めています。

しかしながら、ご意見やご要望の中には、過度な要求や不当・悪質なクレームが見受けられることがあります。カスタマーハラスメントであるこれらの行為は、職員の精神的・身体的負担を増大させ、市の事務事業に深刻な影響を及ぼすおそれがある重大な問題です。

そこで、「職員を守ること」及び「行政サービスの維持・向上」を目的に、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応していきます。

あわせて、職員が他の事業者が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深めていきます。

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、職員の職務に係る行政サービスの利用者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。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下に例を示しますが、これらに限定されるものではありません

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 性的な要求や職員のプライバシーに関わる要求など行政サービス等と全く関係のない要求
- ② 法令に違反するおそれのある業務の要求など著しく困難な又は対応が不可能な要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 暴行や傷害など身体的な攻撃
 - ・殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかる、唾を吐きかける等
- ② 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要など精神的な攻撃
 - ・SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。

- ・ 職員の人格を否定するような言動を行うこと。
- ・ 盗撮や無断での撮影をすること。
- ③ 威圧的な言動
 - ・ 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
 - ・ 反社会的な言動を行うこと。
- ④ 継続的、執拗な言動
 - ・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
 - ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
 - ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。
- ⑤ 不退去、居座り、監禁など拘束的な言動
 - ・ 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

4 カスタマーハラスメントへの対応

- ・ 職員に対しカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントを止めていただくよう注意・警告をしても、繰り返しの言動が続く場合には、対応を打ち切る、退去を求めるなどの対応をします。
- ・ 特に悪質と判断した場合には、警察へ通報する、法的措置を講じるなどの対応をします。

5 基本的な対策

- ・ カスタマーハラスメントに対する本市の基本姿勢の明確化
- ・ カスタマーハラスメントへの対応の明確化及び職員への周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法等の研修の実施
- ・ カスタマーハラスメントに対する相談体制の整備
- ・ 録音、対応記録等による事実の把握
- ・ SNS等への不当な投稿に対する削除要請
- ・ 警察へ通報する、法的措置を講じる等の対応

令和8年9月
越谷市