鉾田市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

１　カスタマーハラスメント対策の必要性

本市は，質の高い行政サービスの提供に努めており，市民の皆さまから寄せられるご意見やご要望は，サービスの向上や業務改善につながる貴重なものであることから，これらに真摯に耳を傾け，丁寧に対応します。一方で，ご意見やご要望の中には，暴力や威圧的な言動など職員の尊厳や人格を傷つける行為もあり，これらの行為は，職場環境を悪化させるだけでなく，事務の停滞を招き他の市民の皆様への行政サービスの低下を招くおそれがあります。

高い行政サービスを継続的に提供するためには，行政サービスの担い手である職員を守り良好な職場環境を確保する必要があることから，これらの行為に組織的に毅然として対応するため，カスタマーハラスメントへの対策となる本方針を定めました。

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，次の３つの要素を全て満たすものと定義します。(別紙参照)

① 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
② 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
③ 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。

・「職員の職務に係る行政サービスの利用者等」とは，行政サービスを利用する市民だけでなく，職員が職務上関係する全ての者が含まれます。

３　カスタマーハラスメントの判断

市民の皆さまから寄せられるご意見やご要望は，サービスの向上や業務改善につながる貴重なものであることから，安易にカスタマーハラスメントと認定するものであってはなりません。

カスタマーハラスメントと判断するかどうかは，寄せられたご意見等や言動が「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」かどうか，また，「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」かどうかの２つの観点から，総合的に判断します。

４　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と疑われる行為があった場合には，複数の職員で対応するなど，組織的に対応します。必要に応じて，録音・録画等の記録を残します。
・カスタマーハラスメントと判断した場合は，状況に応じて，警告を行う，対応を終了する，退去を求めるなど毅然と対応します。
・悪質な場合は，警察への通報のほか，弁護士への相談など法的な対応を行います。

５　基本的な対策

（１）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
（２）カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
（３）職員のための相談体制の整備
（４）カスタマーハラスメントに適切に対応するための職員研修の実施

鉾田市職員カスタマーハラスメント対策基本方針　別紙

カスタマーハラスメントになり得る例

カスタマーハラスメントになり得る例は，次のとおりです。

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

⑴　そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求	性的な要求や，職員のプライバシーに関わる要求をすること。
⑵　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

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

⑴　身体的な攻撃 （暴行，傷害等）	ア　殴る，蹴る，叩く等の暴行を行うこと。 イ　物を投げつけること。 ウ　わざとぶつかること。 エ　つばを吐きかけること。
⑵　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）	ア　庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。 イ　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すること。 ウ　職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。 エ　土下座を強要すること。 オ　盗撮や無断での撮影をすること。 カ　職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について，当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。
⑶　威圧的な言動	ア　大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。 イ　反社会的な言動を行うこと。
⑷　継続的，執拗な言動	ア　同様の質問を執拗に繰り返すこと。 イ　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。 ウ　同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。
⑸　拘束的な言動 （不退去，居座り，監禁）	長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。