

唐津市カスタマーハラスメント対応方針

1 基本的な考え方

市民等から寄せられるご意見、ご要望は、市政サービスの向上や業務の改善につながる貴重なものであり、正当なご意見やご要望については真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応すべきものです。

一方で、これらの中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つける行為もあり、こうした行為は職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい障害を与え、行政サービスの質の低下を招くなど、重大な問題になることも懸念されます。

本市では、これらの行為に対しては、職員を守り、取り組むべき業務に注力して、より質の高い行政サービスを提供できる環境をつくるために、「組織」として毅然とした態度で対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

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なり得るものの具体例

(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

- ・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
- ・対応が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

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動（大きな声をあげて職員や周囲を威圧する、反社会的な言動を行う）
- ・継続的、執拗な言動（理不尽な要望や同様の質問を執拗に繰り返す）
- ・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）

※具体例は例示であり、これらの行為に限るものではありません。

4 カスタマーハラスメントへの対応

職員に対するカスタマーハラスメントと判断される言動があった場合には、複数の職員による対応や録音等により事実関係の正確な記録を行い、状況によっては対応を終了する場合があります。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談など、法的措置等も含め厳正に対応します。

5 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する市の方針の明確化及び周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法を定めたマニュアルの策定、職員への周知
- ・カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法等の研修
- ・カスタマーハラスメントに対する相談体制の整備、職員への周知
- ・録音・対応記録等による事実の把握
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員へのメンタルケア
- ・警察への通報や、弁護士等、専門家との連携