

相模原市職員カスタマーハラスメント対応基本方針

1 基本的な考え方

本市では、市民からの市政運営に対するご意見やご要望を、より質の高い行政サービスを提供するための貴重な機会と捉え、真摯に受け止め、誠実かつ公平・公正に対応するよう努めています。

しかし、ご意見やご要望の中には、職員の人格を否定する言動や不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられます。これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、公務の円滑な遂行の阻害や他の行政サービスの利用者等へのサービス低下につながる重大な問題です。

本市は、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員を守るとともに、適正な行政サービスを維持していくため、毅然とした態度で組織的に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義と例

(1) 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クレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えた言動であって、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるもの

(2) カスタマーハラスメントの例

【要求の内容が妥当性を欠く】

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が本市の行政サービスの内容と関係がない場合
(性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求、不当な損害賠償の要求等も含む)

【手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えた言動】

- ・ 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等の精神的な攻撃
(SNS・インターネット上の誹謗中傷、人格等を否定するような言動、盗撮・無断での撮影等も含む)
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・ 不退去、居座り、監禁等の拘束的な行動
- ・ 差別的、性的な言動

※ 上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

行政サービスの利用者等から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、上司に相談・報告の上、複数の職員で組織的に毅然と対応します。

また、状況に応じて、対応の中止や、庁舎等からの退去を要請します。悪質な場合には、警察への通報や弁護士への相談など法的措置を含む対応を行います。

4 カスタマーハラスメント対策

- ・ カスタマーハラスメントに対する本市の対応姿勢の明確化、行政サービス利用者等への周知
 - ・ カスタマーハラスメントが発生した場合に、職員が適切に対応できるよう、研修の実施、対応マニュアルの整備
- ※ 職員がカスタマーハラスメントの加害者にならないための意識啓発を含みます。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の負担を軽減するためのケア機会の周知
 - ・ 職員が安心して職務を遂行するために必要な庁舎等の環境整備

令和7年12月

相模原市