

五泉市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

○基本的な考え方

五泉市では、市民等からの信頼や期待に応えるため、より満足度の高い行政サービスを提供することに努めています。そして、市民等からの要望や意見は、行政サービス是正や業務改善のきっかけに繋がる貴重なものであり、これらに対しては真摯に対応しています。

一方で、市民等からの要望や意見の中には、内容に妥当性がなく、常識の範囲を超えた要求や言動、職員個人の人格を否定する言動や暴力等もあり、それらは職場環境を悪化させるほか、通常業務への支障や他の市民等への行政サービス低下を招くおそれがあります。

五泉市は、より満足度の高い行政サービスの提供をするために、職員が安心して働くことができるよう、職員を守るとともに、毅然とした態度で臨み、組織一丸となって対応していきます。

○カスタマーハラスメントの定義

1. 定義

市民等からのクレーム・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・態様が社会通念上不相当なものであって、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に該当する可能性がある行為

(1) 要求内容に妥当性がないもの

- ・事実や根拠がないこと、五泉市に瑕疵・過失が認められないことに対する対応の要求
- ・過剰な要求や不当な言いがかり
- ・過大な補償や謝罪の要求
- ・どのように対応すればよいか分からない曖昧な要求
- ・五泉市の行政執行に直接関係のない、他団体の取組等に関する要求

(2) 当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・妥当性を欠く謝罪の要求
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動

- ・職員個人への攻撃、要求
- ・妥当性の欠く金銭などの補償要求

○カスタマーハラスメントへの対応

職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然とした対応を実施します。さらに、悪質な場合には、警察へ通報する、弁護士へ相談するなど法的な対応を行います。

○基本的な対策

- ・職員向けカスタマーハラスメント対応マニュアルの策定と周知
- ・カスタマーハラスメント対応研修の実施
- ・職員相談窓口の設置と周知
- ・カスタマーハラスメント防止啓発ポスターの掲示

令和8年8月4日

五泉市長 田邊正幸