

長井市職員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

長井市は、市民や事業者の皆様のご理解とご協力を得ながら、より質の高い行政サービスを提供することができるよう取り組んでおります。本市に寄せられるご意見やご要望は、業務改善や行政サービスの向上につながる貴重なものであり、これらに対して職員は丁寧かつ真摯に対応を行います。

一方で、これらのご意見やご要望の中には、残念ながら、不当な要求や、職員の人格や尊厳を傷つけるもの、恐怖心を抱かせるものも見受けられます。このような言動は、職員に精神的・身体的苦痛を与え、就業環境を悪化させるものであり、必要な行政サービスの提供を妨げる要因となりかねません。

職員一人一人がその能力を十分に発揮でき、より良い行政サービスを提供できるよう、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応いたします。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員に対する行政サービスの利用者等の言動であって、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、又は職員の就業環境が害されるもの

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・ 身体的な攻撃
- ・ 精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話など）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 特定の職員への攻撃や嫌がらせ

これらは例示であり、これら以外にもカスタマーハラスメントに該当する行為があります。

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が疑われる言動に対しては、行為を行う人の情報を組織的に共有し、職員を守るため状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど、毅然と対応します。また、特に悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談の上で法的措置を講じるなどの対応を行います。

5 長井市のカスタマーハラスメント対策

- ・ カスタマーハラスメントを理解するための意識啓発
- ・ カスタマーハラスメントに関する対応手順等の職員への周知
- ・ 録音、録画、対応記録等による事実関係の把握
- ・ SNS等への不当な投稿に対する削除要請
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備
- ・ 警察、弁護士、その他専門機関との連携

6 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないように留意します。