

北名古屋市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

北名古屋市では、職員一人ひとりが市民や事業者等の行政サービス利用者に対して公平な行政サービスの提供に努めています。また、市民等から寄せられる意見や要望は市政を運営するために大変貴重なものであると認識しており、これらに対して丁寧かつ真摯に対応するよう心掛けています。

一方で、ごく一部の行政サービス利用者からの意見等の中には不当な要求であると思われるものや職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものがあり、職員の尊厳を傷つけ、就業環境の悪化を引き起こし、通常業務への支障や他の行政サービス利用者へのサービス提供に影響を及ぼしています。

北名古屋市では、これらの行為から職員を守ることで、職員がその能力を発揮できる就業環境を確保し、質の高い行政サービスを提供できるよう、組織として毅然とした対応をします。

2 カスタマーハラスメントの定義

次の3つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- (1) 行政サービス利用者等からの職員に対する言動
- (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
- (3) 職員の就業環境を害するもの

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

- (1) 要求内容が社会通念上、妥当性を欠くもの
 - ・ 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不可能な要求
 - (2) 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(殴る、蹴る、叩く、物を投げつける等の行為)
 - ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱的な発言、土下座の強要、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行うこと、盗撮や無断での撮影等)
 - ・ 威圧的な言動(大声で責める、複数人で取り囲む等の行為)
 - ・ 継続的、執拗な言動(不必要な質問・同様な質問の繰り返し、揚げ足取り、執拗に責める等の言動)
 - ・ 拘束的な言動(不退去、居座り、長時間にわたる不合理な拘束)
- 上記は例示であり、これら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について

カスタマーハラスメントと判断される行為、言動等が認められた場合、職員を守るため、以下の対応を行います。

- ・ 原則として複数の職員等で対応するなど組織的に対応します。
- ・ 言動等を止めるよう警告を行います。なお、警告に従わない場合は、対応を打ち切ります。
- ・ 必要に応じて録音により記録を残し、事実関係の把握や関係各所との対応に使用します。
- ・ 悪質性が高いものや犯罪行為と判断した場合は、警察への通報や弁護士への相談等、法的な措置を含め厳正に対応します。

5 カスタマーハラスメント対策について

- ・ カスタマーハラスメントに対する北名古屋市の基本姿勢を明確化し、職員及び市民等の行政サービス利用者へ周知・啓発を行います。
- ・ 職員のカスタマーハラスメントに対する意識や知識の向上を図るため、研修等を実施します。
- ・ 被害を受けた職員に対してはメンタルヘルス相談等の措置を講じ、心身の健康をサポートします。