

春日部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

市民の皆様から寄せられるご意見やご要望は、市政の推進にあたり貴重なものであると考え、誠実かつ真摯に対応しているところです。

しかしながら、ご意見やご要望の中には、職員に対する暴言や威圧的な言動など、職員の尊厳や人格を傷つけるほか、恐怖心を抱かせる行為が見られることがあります。

これらの行為は、職員が安心して働くことができる環境を損なうだけでなく、業務の円滑な遂行を妨げ、本市の行政サービスを低下させるものです。

本市では、ご意見やご要望に対して丁寧に向き合うことを基本に、カスタマーハラスメントにあたる行為に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供していくため、組織として毅然と対応します。

2 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、要求内容の妥当性を欠くもの、あるいは、要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当でないもので、職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるもの。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 要求内容の妥当性を欠くもの

- ・要求内容が本市の行政サービスの内容と関係がないもの
- ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合等の相当性を欠く謝罪や金銭などの補償要求
- ・妥当性を欠く謝罪の要求(土下座の強要など) など

(2) 手段・態様が社会通念上相当でないもの

- ・身体的な攻撃(殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、唾を吐きかける等)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等)
- ・威圧的、差別的な言動
- ・性的な言動
- ・継続的、執拗な言動(何度も同様の質問を執拗に繰り返す・長時間・長期間にわたる対応等)
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁等)
- ・特定の職員等を対象とした攻撃(プライバシーに関わる言動、無断の撮影等)
- ・SNS/インターネットによる誹謗中傷 など

※あくまで例示であり、これらに限定され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

- (1)迷惑行為等を止めていただくよう、適宜、注意・警告を行います。
- (2)職員を守るため、複数人での対応や職員の交代など、組織的に対応します。
- (3)状況に応じて対応を打ち切るなど、毅然と対応します。
- (4)悪質と判断した場合には、警察への通報や弁護士への相談など、法的に対応します。

5 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントへの対応等の明確化
- ・録音・録画・対応記録等による事実の把握
- ・カスタマーハラスメントに関する職員研修
- ・カスタマーハラスメントに対する職員向けの相談・対応支援
- ・警察、弁護士等との連携

令和8年7月

春日部市