

富里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

本市では、市民の皆様から寄せられる貴重なご意見・ご要望を市政運営や行政サービスの向上、業務改善に欠かせない貴重なものとして受け止め、真摯に耳を傾け、丁寧に対応します。

一方で、ご意見、ご要望の中には、社会通念上許容される範囲を超える長時間の拘束や、職員の人格を否定するような言動などがあり、こうした行為は、職員の人権や心身の健康を損なうだけでなく、市民の皆様への行政サービスの提供に支障をきたすおそれがあります。

本市では、これらの行為から、職員を守り、良好な職場環境を確保するとともに、質の高い行政サービスを提供するため、組織全体でカスタマーハラスメント対策に取り組んでいきます。

2. カスタマーハラスメントの定義と対象となる行為

カスタマーハラスメントとは、「職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって、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、職員の人権若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されること」と定義します。

【対象となる行為の例】

長時間拘束・リピート	長時間の居座り・電話、同じ要望や説明の過度な繰り返しなど
暴言・侮辱・威嚇	大声、人格を否定する発言、威圧的な態度など
暴力・器物破損	身体的な暴力、物を叩く、壊すなど
不当な特別扱いの強要	権威を利用した優遇の要求、土下座の強要など
誹謗中傷等	無断撮影、SNS等への動画・画像のアップロードや誹謗中傷など
セクシャルハラスメント	性的な発言、つきまといなど

3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 不当な要求や迷惑行為（暴言・長時間の居座り等）には毅然と対応します。
- (2) 正確な事実確認のため、必要に応じて窓口等での録音を行います。
- (3) 状況に応じて、複数名での対応や、対応時間の制限、又は対話の終了を行います。
- (4) 悪質な行為には、警察や弁護士等と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

4. 基本的な対策

(1) 基本方針の策定と周知

本方針を庁内外へ広く周知し、市の姿勢とカスタマーハラスメントに対する理解を促進します。

(2) 対応マニュアルの整備と活用

具体的な判断基準や初動から終了までの手順を定めたマニュアルを整備・活用します。

(3) 職員の相談・支援体制の確立

庁内の相談窓口や報告体制を整え、被害を受けた職員の心身のケアを迅速に行います。

(4) 実践的な職員研修の継続実施

カスタマーハラスメントに関する実践的な研修や訓練を実施し、職員の対応力を向上させます。