

田原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

田原市は、市民に最も身近な基礎自治体として、市民の皆様の声を的確に把握し、より質の高い行政サービスを提供していかねばなりません。

市民の皆様から寄せられる御意見や御要望は、市政運営にあたり、行政サービスの改善や向上につながる重要なものとして受け止め、誠実かつ丁寧に対応します。

一方で、これらの御意見や御要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動など、職員の尊厳を侵害するものもあり、これらの言動は、職場環境を害するとともに、業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

田原市は、職員が安心していきいきと働くことが、行政サービスの質の向上につながるという考えのもと、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

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) 顧客等からの職員に対する言動
- (2) 社会通念上許容される範囲を超えた内容や手段・態様で行われるもの
- (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の例

例示であって、これらに限定されるものではありません。

- ・ 暴行、傷害、脅迫、暴言などの身体的・精神的攻撃
- ・ 威圧的、差別的、性的な言動
- ・ 執拗な言動、長時間の拘束、繰り返しの要求
- ・ 不退去、居座り、監禁等の拘束的行為
- ・ SNSやインターネットなどでの誹謗中傷
- ・ 妥当性を欠く金銭補償や謝罪の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実確認を把握したうえで、毅然と対応します。
- (2) カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動をやめていただくよう警告し、従っていただけない場合、窓口等での対応を中止することがあります。特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談など、法的な対応を検討します。