

山鹿市カスタマー・ハラスメント等対応基本方針

本市では、市民の皆様をはじめとする行政サービスの利用者等から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い行政サービスの提供につなげることが重要であると考えています。

一方で、暴言、脅迫、長時間の拘束、不当な要求など、社会通念上許容される範囲を超えた言動や、公正な職務の遂行を損なうおそれのある行為は、職員の心身の健康や尊厳を害するだけでなく、通常の業務の遂行に支障を生じさせ、行政サービスの低下につながるおそれがあります。

本市では、職員が安心して職務に従事できる職場環境を確保するとともに、行政サービスの適正な提供を維持するため、カスタマー・ハラスメント及び不当要求行為(以下「カスタマー・ハラスメント等」といいます。))に対し、組織として適切かつ毅然と対応します。

1 カスタマー・ハラスメント等の定義

(1)カスタマー・ハラスメント

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、社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員の心身の健康、尊厳又は勤務環境が害されるものをいいます。

(2)不当要求行為

違法な行為又は公正な職務の遂行を損なうおそれのある行為をいいます。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情等は、カスタマー・ハラスメント等に該当するものではありません。

カスタマー・ハラスメント等に該当し得る行為の例

次のような行為は、カスタマー・ハラスメント等に該当する場合があります。

【例】

- ・暴行、傷害等の具体的な攻撃
- ・暴言、脅迫、侮辱、誹謗中傷、性的な言動
- ・威圧的な言動や、揚げ足を取るなどして執拗に職員を責め立てる行為
- ・法令や制度上認められない対応の要求
- ・正当な理由のない特別扱いの要求
- ・不当な謝罪、金銭、土下座等の要求
- ・長時間にわたる居座りや電話による拘束
- ・同じ内容の要求や問い合わせ等を必要以上に繰り返す行為
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷、職員の個人情報等の公開
- ・無断での職員や職場の撮影、録画

2 カスタマー・ハラスメント等への対応

・カスタマー・ハラスメント等に該当すると判断した場合は、当該行為の中止を求め、行為者がこれに応じないときは、対応を打ち切るなどの措置を講じます。

・カスタマー・ハラスメント等の状況や程度に応じて、警察への通報、弁護士相談その他必要な措置を講じます。

3 カスタマー・ハラスメント等対応のための取組

・カスタマー・ハラスメント等の防止及び適切な対応のため、対応マニュアルの整備、職員研修など、組織的な対策を進めます。

・カスタマー・ハラスメント等を受けた職員の心身の健康に配慮し、必要な支援を行います。

・カスタマー・ハラスメント等の発生防止のため、行政サービスの利用者等への周知・啓発を行い、互いに尊重しあえる健全な行政運営の実現を目指します。

令和8年10月1日

山鹿市長 早田 順一