

安曇野市 カスタマーハラスメント対策指針

1. 基本的な考え方

市民の皆様からの要望や意見は、行政サービスの向上や業務改善につながる貴重な機会であることから、安曇野市では、行政サービスの利用者に対し真摯に向き合い、信頼や期待に応えることで、より質の高い行政サービスを提供できるよう心掛けています。

一方で、職員の人格を否定する言動や、大声での威嚇、暴力を伴う要望や意見は、職員の尊厳を傷つけ、精神的・身体的負担を高め、業務の遂行を阻害し、行政サービスの質の低下を招く懸念があります。

安曇野市では、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

労働施策総合推進法において、カスタマーハラスメントとは次の3つの要素をすべて満たすものとされています。

- (1) 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、
- (2) 社会通念上許容される範囲を超えた言動により、
- (3) 労働者の就業環境を害すること。

3. 対象となる行為の例

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言 等)
- ・威圧的な言動(大声を出す、複数人で取り囲む 等)
- ・義務のない要求(不合理な謝罪及び謝罪文等の書面提出、土下座の要求 等)
- ・継続的な(繰り返しされる)言動、執拗な(しつこい)言動、電話やメール等の連絡を含むつきまとい行為
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、敷地外の特定の場所への呼び出し、監禁)
- ・合理的な理由のない長時間にわたる職員の拘束
- ・差別的な言動及び人格を否定する言動
- ・性的な言動(セクシャルハラスメント行為)
- ・職員個人への攻撃、要求(つきまとい、待ち伏せ、職員に対する無断での撮影、録音 等)
- ・職員個人のプライバシー権及び肖像権の侵害
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷

4. カスタマーハラスメントへの対応

市民の皆様から職員に対してカスタマーハラスメントに該当すると判断される言動等があった場合は、複数の職員で対応する、注意・警告を行う、応対を注視する等毅然と対応します。

さらに、悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士への相談なども含めて厳正に対応します。

5. 対策

- ・カスタマーハラスメント対応マニュアルによる対応手順の職員周知と組織的対応
- ・カスタマーハラスメント抑止のための職場環境の整備
- ・カスタマーハラスメント対応研修の実施
- ・市民の皆様へのカスタマーハラスメント対策の周知及び協力の依頼

6. 市民の皆様へのお願い

より良い行政サービスの提供には職員の安全、健康の確保が不可欠です。市民の皆様のご理解、ご協力をお願いします。