

座間市職員の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

(1) 職員としての基本姿勢

私たち公務員は、全体の奉仕者として、公共の利益を目指し、全力を挙げて職務に取り組まなければなりません。また、心のこもった接遇に努めるとともに、市政運営に対する市民、企業、関係団体等からの意見、要望等（以下「要望等」という。）の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、市民サービスの向上のため努めていくことが重要です。

(2) カスハラの実状と組織としての対応

一方で、要望等の中には、過度の要求、職員の人格を否定する言動や脅迫、暴力等のいわゆるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）に該当する行為が見られる場合があります。これらの行為は職場環境の悪化を招くだけでなく、市政運営を停滞させ、他の市民等へのサービス低下を引き起こす、重大な問題です。

このため、市ではカスハラに対する組織としての適切な対応を定め、共有することにより職員が安心して業務を遂行できる環境を整備するとともに、カスハラの防止と早期発見、適切な対応を通じて職員を守り、より良い市民サービスの提供を目指します。

(3) 職員・所属長の責務と利用者への配慮

職員は、カスハラへの理解を深めるとともに、その防止に資する行動をとるよう努めなければなりません。また、所属長等は、カスハラが行われることのない職場環境の整備に努めるものとします。

あわせて、この基本方針の実施に当たっては、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないよう十分に配慮し、相互の信頼と尊重のもとで公正な行政運営に努めます。

2 定義

この方針におけるカスハラとは、以下に掲げる行為等をはじめ、市民、企業、関係団体等からの苦情又は言動の内、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段又は態様により職員の就業環境が害されるものをいいます。

(1) 「要求内容の妥当性」を欠く場合の例

- ア 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- イ 要求の内容が本市の行政サービスの内容と関係がない場合

(2) 「要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なもの」の例

- ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- ウ 威圧的な言動

- エ 土下座の要求
- オ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- カ 拘束的な行動（不退去、居座り等）
- キ 差別的な言動
- ク 性的な言動
- ケ 職員個人への攻撃、要求
- コ 妥当性を欠く金銭等の補償の要求
- サ 妥当性を欠く謝罪の要求（土下座を除く。）

3 カスハラへの対応

行政サービスの利用者等からの要望等には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中で、職員がカスハラに該当する行為を受けた場合は、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然とした対応を実施します。さらに、悪質な場合には、弁護士に相談する、警察に通報する等の法的な対応を行います。

4 基本的な対策

- ・カスハラへの対応等の明確化、職員への周知
- ・職員の相談対応体制の整備
- ・啓発ポスターの掲示等による、市民等への周知
- ・職員研修の実施