

中間市カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

中間市では、より良い市政の実現に向けて、行政サービス利用者等からいただくご意見・ご要望を誠実に受け止め、質の高い行政サービスの提供や市民の福祉の向上に努めています。

しかしながら、ご意見・ご要望の中には過剰な要求や悪質なクレーム等の「カスタマーハラスメント」が窓口や電話対応において見受けられることがあります。

これらの行為は、職員の勤務環境を悪化させるだけでなく、その場にいる市民にも不快な思いをさせるなど、行政サービスの低下につながる重大な問題です。

中間市では、より満足度の高い行政サービスの提供と、職員の人権を尊重するため、「カスタマーハラスメント」に対しては、組織として適切かつ毅然とした態度で対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

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、職員の人格や尊厳が傷つけられたり、精神的又は身体的な苦痛を受けたり、勤務環境が害されたりすることをいいます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- 「要求の内容が妥当性を欠く場合」の例
 - ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・行政サービスの内容と関係のない要求（性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求等）
- 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」の例
 - ・身体的な攻撃（殴る・蹴る・叩く等の暴行、物を投げつける、机をたたく行為等）
 - ・精神的な攻撃（土下座の強要、人格を否定する言動、盗撮・無断撮影、SNSでの誹謗中傷等）
 - ・威圧的な言動（大声をあげるなど威圧的な行為、反社会的な言動等）
 - ・継続的、執拗な言動（不必要な質問の繰返し、執拗な責立て・電話や電子メールを繰返し送りつける等）
 - ・拘束的な行動（長時間の居座り、不退去、監禁）
 - ・不当な損害賠償の要求（言いがかりによる金銭補償の要求等）

4. カスタマーハラスメントへの対応

- 中間市カスタマーハラスメント対応マニュアルに基づき、職員が適切に対応するとともに、他の行政サービス利用者等への行政サービスを円滑に提供するため、組織的に対応します。
- 事実関係を正確に把握するため、通話や窓口対応時等に必要に応じて録音・録画を実施することがあります。
- カスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合は、原則として複数名で対応するとともに、繰返し言動が続く場合は、一定の時間の経過をもって対応を中断し、退去を求めます。
- 暴行、傷害、脅迫、不退去等の悪質なものと判断した場合は、警察への通報や弁護士への相談等、法的措置を含め厳正に対応します。