

釧路市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 はじめに

市民の皆さんを始めとした行政サービスの利用者から寄せられるご要望やご意見は、本来、業務の改善や行政サービスの向上につながるものであり、引き続き丁寧に対応してまいります。

一方で、これらのご要望やご意見の中には、職員の人格を否定する言動を伴うもの等、職員の尊厳を傷つけるものもあります。これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、職員に過度な精神的ストレスを与え、通常業務に支障が出る場合もあるなど、行政サービスの低下を招く重大な問題です。

このため、職員の人権を尊重し、適正な行政サービスの提供を維持するため、これらの行為に対し、毅然とした態度で組織的に対応してまいります。

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クレーム・言動のうち、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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- (1) 要求内容の妥当性がないもの
 - ・ 事実や根拠がないこと、市に瑕疵・過失が認められないことに対する要求
 - ・ 過剰な要求や言いがかり、過大な補償や謝罪の要求
- (2) 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
 - ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ・ 威圧的な言動
 - ・ 土下座の要求
 - ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - ・ 差別的な言動
 - ・ 性的な言動
 - ・ 職員個人への攻撃、要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが行われた場合には、組織として、毅然と対応します。また、状況に応じて、時間を設定して対応する、警告を行う、対応を中止するなどの措置を講じることがあるほか、悪質と判断される場合には、警察に通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。