羽村市職員へのカスタマー・ハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

カスタマー・ハラスメントは、その対象となった人の人格や尊厳を侵害する等、就業環境を害するものであり、何人も、あらゆる場において行ってはならないものです。また、その防止に当たっては、互いが対等の立場において、尊重し合うことが重要です。

行政サービスの利用者等による意見や要望は、行政サービスの向上や業務改善につながるものであり、羽村市はこれに丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、暴言や侮辱的な言動などの職員に対するカスタマー・ハラスメントは、職員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいては行政サービスの低下につながりかねないものです。

羽村市は、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマー・ハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組みます。

2 カスタマー・ハラスメント等の定義

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントとは、行政サービスの利用者等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するものをいいます。
- (2) (1)の「行政サービスの利用者等」とは、羽村市から行政サービスの提供を受ける者又は羽村市の業務に密接に関係する者であって、職員が対応する全ての人をいいます。
- (3) (1)の「著しい迷惑行為」とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいいます。

具体的には、下記のような行為をいいます。あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 職員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 市や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 職員へのセクシュアル・ハラスメント、つきまとい行為 など

3 カスタマー・ハラスメントへの対応

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントが行われた場合においては、職員の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講じます。
- (2) カスタマー・ハラスメントに該当する行為が中止されない場合は、対応を中止します。
- (3) 悪質な言動及び犯罪行為に対しては、警察や弁護士と連携し、厳正に対処します。

4 職員への対応

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントに対応するため、相談や報告等ができる体制を整備します。
- (2) カスタマー・ハラスメント対策マニュアルを作成します。
- (3) 職員に対し、意識啓発のための研修等を実施します。

5 留意事項

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留意します。

この基本方針は、令和7年4月30日から適用する。