湖西市職員のためのカスタマーハラスメントに対する基本方針

令和８年９月 30 日　湖西市

1.基本方針

行政サービスの利用者から寄せられる意見や要望は、行政サービスの向上につながる貴重なものです。

一方で、職員の人格を否定する発言、長時間にわたる拘束、暴力や脅迫を伴う行為など、職員の尊厳を傷つける行為があり、これらの行為は、就業環境の悪化や行政サービスの低下につながる重大な問題となります。

湖西市は、このような行為等に対して職員を守るとともに適正な行政サービスの提供を維持するため、組織として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・判断基準

(1)定義

行政サービスの利用者等の言動のうち、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、職員が精神的・身体的な苦痛を受け、人格や尊厳を傷つけられることや就業環境が害されることをいいます。

(2)判断基準

以下の２点に基づいて、カスタマーハラスメントに該当するか判断をします。

・行政サービス利用者等の要求内容に妥当性はあるか

・要求を実現するための手段・態様が、社会通念に照らして相当な範囲であるか

3.カスタマーハラスメントへの対応

(1)組織的な対応

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、繰返しの言動が続く場合は、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。

(2)職員の安全確保

暴行、傷害、脅迫、不退去等の悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、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。

職員に対するカスタマーハラスメントの抑止を目的として、通話や窓口対応時等に必要に応じて録音・録画を実施します。

(3)支援体制の整備

カスタマーハラスメントの該当性の判断や対応終了等の基準を、組織として統一的に行うため、対応方針を作成し、職員の相談窓口等の支援体制を整備します。