

弘前市職員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

当市では、市役所=「市民の役に立つ所」として、市民目線で考え、市民の理解を得ながら、市民生活に必要な行政サービスを提供するよう努めています。

本来、市民や事業者等から寄せられる要望や意見は、市政を推進し、更には発展させていくに当たって貴重なものであり、これらに対しては誠実に受け止め、丁寧かつ真摯に対応すべきです。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、勤務環境を悪化させるほか、通常おこなうべき業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

当市では、必要とする市民に対して適正な行政サービスを持続的に提供するため、引き続き、市民等からの要望や意見に対しては真摯な対応を心掛けてまいりますが、職員の人権や勤務環境を脅かす行為に対しては、組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、職員が担当する行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該要求の妥当性に照らして、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指します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・市職員の対応や行政サービスに過失や落ち度がない場合
- ・要求内容が当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・態様が社会通念上不相当なもの

- ・暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- ・威圧的な言動　　・継続的、執拗な言動
- ・不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- ・差別的な言動　　・性的な言動　　・職員個人への攻撃、要求

上記に挙げたものはあくまでも一例であり、上記以外でも、要求の妥当性がないもの、手段・態様が社会通念上不相当なものと判断されれば、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

4 カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの利用者等からの要望や意見には、利用者それぞれの事情に配慮したうえ、市民目線に立って冷静かつ真摯に耳を傾け、行政としての対応を丁寧に説明するなど、適切な対応に努めることで、カスタマーハラスメントをできるだけ発生させない窓口対応を目指します。

そのような中でカスタマーハラスメントが発生した場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員の相談に応じるなど組織的に対応します。

また、状況に応じて、記録（録音・録画を含む）する、行為・言動をやめるよう警告を行う、行政サービスとしての対応を中止するなど、毅然と対応します。

さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的な対応をとることもあります。

5 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する当市の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順を示したマニュアルの作成
- ・啓発ポスターの掲示、市民への周知
- ・職員のための相談体制の整備
- ・接遇マナーやクレーム対応などをテーマとした研修による職員への教育
- ・カスタマーハラスメントの抑止・対応補助に繋がる装置、設備の導入検討