

伊勢原市職員のカスタマーハラスメント対応基本指針

1 基本的な考え方

伊勢原市役所の職員（以下「職員」という。）は、市民の皆様からいただくご意見やご要望、ご指摘を市政運営における貴重なご提言として真摯に受け止め、誠実かつ丁寧な対応に努めています。

一方で、近年、行政サービスの利用に関して、職員に対する著しい迷惑行為や人格を否定するような言動、業務に支障をきたす過度な要求等が社会問題となっています。

このような行為は、職員の人格や尊厳を傷つけるものであり、職員が市民サービスを適切に提供する妨げとなるだけでなく、他の市民の皆様への行政サービスにも影響を及ぼすものです。

伊勢原市役所は、すべての職員が安心して働ける環境を確保し、市民の皆様には質の高い行政サービスを提供するため、社会通念上許容される範囲を超えた行為に対しては、組織として毅然とした対応を行います。

本指針は、こうした考えの下、カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方と対応方針を明確にし、職員一人ひとりが適切に対処できるよう策定するものです。

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や来庁者等からの言動のうち、要求内容や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、職員の勤務環境及び心身の健康が害されるものをいう。

なお、カスタマーハラスメントの判断にあたっては、利用者や来庁者等に配慮すべき事情がある場合であっても、本指針に基づき組織として適切に対応するものとします。

（具体例）

①要求の内容が社会通念上不相当なもの

- ・行政サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ・要求の内容が伊勢原市の行政サービスの内容と関係がないもの
- ・職員の個人的な情報について質問するもの
- ・妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・妥当性を欠く謝罪の要求

②要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なもの

- ・暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・威圧的、執拗な言動（長時間に渡る対応等）
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・差別的、性的な言動
- ・恐喝や土下座の要求
- ・業務と無関係な長時間の引き留めや頻繁な呼び出し
- ・特定の職員に対する、攻撃、要求、業務に支障をきたすような長時間の会話や言動
- ・SNS等のインターネットへの投稿をすることや投稿をほのめかすこと

3 カスタマーハラスメントへの対応

職員は、市民の皆様からのご意見やご要望には、様々な事情に配慮し、真摯に聞き取りを行ったうえで、適切な対応や丁寧な説明に努めます。

しかし、カスタマーハラスメントに該当する、またはその恐れがあると判断した場合には、複数人での対応、上司によるサポートなど組織的に対応します。

また、状況によっては、警告を行ったうえで対応を中止するなど毅然とした対応をします。さらに身の危険や悪質と判断されるものは、警察に通報します。また、必要に応じて法的措置等も含め、厳正に対応します。

4 基本的な対策

- (1) カスタマーハラスメントに対する伊勢原市の基本姿勢を明確にします。
- (2) 市の基本姿勢について、庁内への掲示、市民等への周知を行います。
- (3) カスタマーハラスメントへのマニュアルを作成し、対応方法・手順を明確にします。
- (4) 電話の録音等、職員が安心して職務を遂行するために必要な庁舎等の環境を整備します。
- (5) カスタマーハラスメントの対処方法等についての研修を行います。
- (6) カスタマーハラスメントを受けた職員が相談できる体制を整備します。
- (7) 職員名簿や人事異動情報の公表、SNS等への不当な投稿に対する削除要請など職員の個人情報保護対策を強化します。