

安心して行政サービスをご利用いただくために ～カスタマーハラスメントに対する対応方針(案)について～

1. はじめに

- ・ 伊勢原市では、全ての市民の皆様に質の高い行政サービスを適正に提供するとともに、職員が安心して業務に従事できる職場環境を維持するため、「伊勢原市職員のカスタマーハラスメント対応基本指針」を策定しています。
- ・ 昨今、窓口や電話対応において、業務の適正な範囲を超えた悪質な要求や暴言などが社会問題となっています。伊勢原市におきましても、職員の心身の安全を守り、他の市民の皆様へ円滑にサービスを提供し続けるため、今後、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然と対応してまいります。

2. カスタマーハラスメントとは

伊勢原市では、職員に対する次のような行為をカスタマーハラスメントと定義し対応します。

- 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 等
- 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
 - ・ 暴行などの身体的な攻撃、脅迫・侮辱・暴言など精神的な攻撃
 - ・ 威圧的な言動、不退去・居座りなど拘束的な行動
 - ・ 差別的・性的な言動、恐喝や土下座の要求
 - ・ 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 等

3. 対応方針(案)について

ハラスメント行為が確認された場合、以下の対応をとらせていただくことがあります。

- ①公務に支障が出るほどの面会要求はお断りすることがあります。
- ②暴言、威嚇、業務妨害(正当でない長時間の対応要求等)があった場合、市役所から退去を命じられることがあります。
- ③退去命令に3回従わない場合、器物損壊、凶器持ち込み、職員・来庁者への暴行などがあった場合、警察に通報することがあります。
- ④暴言や長時間にわたる同様の主張(30分を目安)がある電話は、警告後に打ち切られることがあります。
- ⑤法令に基づかない補償、特別扱い、謝罪文作成などの要求には応じません。

なお、この対応方針の適用対象は市民に限定されず、特定の役職・属性・立場を問わず市の業務に関係するあらゆる関係者に適用されます。

職員一同、誠心誠意、適正なサービス提供に努めてまいります。
市民の皆様におかれましても、互いに尊重し合える関係づくりに
ご理解とご協力をお願いいたします。