

# 下関市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

## 1 趣旨

下関市では、市民の皆様のご理解を得ながら、より満足度の高い行政サービスの提供に努めています。そして、本市に寄せられるご要望やご意見は、市政を推進するに当たって貴重なものであり、これらに対しては、引き続き丁寧かつ真摯に対応してまいります。

一方で、ご要望やご意見の中には、社会通念上許容される範囲を超え、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ます。そのような行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、行政サービスの低下を招く重大な問題です。

本市では、これらの行為に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供していくため、組織として毅然と対応してまいります。その基本姿勢として、「下関市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を定めます。

## 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、職場において行われる市民その他の行政サービスの利用者、取引の相手方、公共施設の利用者その他の本市の行う事業に関係を有する者の言動であって、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たものにより、当該職員の就業環境が害されることをいいます。

## 3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であって、これらに限定されるものではありません。

- 【例】
- ・必要以上の長時間にわたる拘束や執拗な言動
  - ・暴言、脅迫、侮辱的・性的な言動
  - ・過度な要求や執拗に責め立てる発言
  - ・威圧的・差別的な言動
  - ・SNSやインターネットでの誹謗中傷
  - ・殴る、蹴るなどの暴行

## 4 カスタマーハラスメントへの対応について

- ・カスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- ・カスタマーハラスメントの状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然とした対応を実施します。
- ・悪質と判断される場合には、警察に通報する、弁護士に相談するなど法的な対応を行います。

## 5 カスタマーハラスメントへの対応のための基本的な対策について

- ・カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう、対応方法や手順等を定め、職員への周知を行います。
- ・カスタマーハラスメントの発生防止のため、市役所など公共施設での啓発ポスターの掲示や市ホームページ等により、広く周知を図ります。
- ・職員研修の実施により、職員のカスタマーハラスメントに関する意識や知識の向上を図るとともに、接遇力向上を推進します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の健康に配慮した相談体制を整備します。