

館山市カスタマーハラスメント対策基本方針

館山市では、市民の理解を得ながら、市民に必要な行政サービスを提供するよう努めています。そして、行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、本来、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、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらの要望や意見の中には、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為もあり、職員の萎縮や精神的苦痛、業務の遅滞を招き、市民の皆様への行政サービスの提供の支障となるだけでなく、業務の遅滞により本来対応すべきご相談等への対応ができなくなるおそれがあります。

職員が取り組むべき職務に注力させ、より多くの市民の皆様に行政サービスを提供するとともに、職員の過度な負担の軽減を図るため、カスタマーハラスメント対策を実施します。

カスタマーハラスメントにおける定義

行政サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、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、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるものをいいます。

カスタマーハラスメントに該当する行為

1 申出・要求内容に妥当性がないもの

- 根拠とする事実関係や因果関係がないもの
- 市行政に関係がないもの

(例)

- ・ 事実や根拠がないこと、市に瑕疵・過失が認められないことに対する対応の要求
- ・ 過剰な要求や不当な言いがかり
- ・ 過大な補償や謝罪の要求
- ・ どのように対応すれば良いか分からぬ曖昧な要求
- ・ 市の行政執行に直接関係のない、他団体の取組等に関する要求

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

○ 手段・態様が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的又は性的である場合

(例)

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員から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、警告を行う、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に対応します。