

阿波市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

阿波市では、より良い行政サービスの提供に努めており、市民の皆様をはじめとする行政サービスの利用者等から寄せられるご意見、ご要望は、サービスの向上や業務改善につながる貴重なものであることから、これらに真摯に耳を傾け、丁寧に対応します。

一方で、ご意見等の中には、過剰と思われる要求や職員の人格を否定する言動、職員に恐怖心を抱かせる言動が含まれることがあります。こうした行為（カスタマーハラスメント）は、職員の心身の健康や就業環境を害するだけでなく、他の市民の皆様への行政サービスの停滞を招くおそれがあります。

そこで、本市は、職員が安心して働ける環境を整え、適切かつ円滑な行政サービスの維持につなげるため、カスタマーハラスメントに対して組織全体で対応していきます。

2. カスタマーハラスメントの定義

本市においてカスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等の言動であって、職員が従事する職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、職員の就業環境が害されるものをいいます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 要求の内容が相当性を欠くもの

- ・ 要求に理由がない又は提供する行政サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求

(2) 手段や態様が相当でないもの

- ・ 長時間の拘束、不退去、居座り、監禁など拘束的な言動
- ・ 執拗な責め立て、繰り返しの架電など、継続的・執拗な言動
- ・ 大声での威嚇など威圧的な言動
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要など精神的な攻撃
- ・ 暴行や傷害など身体的な攻撃

4. カスタマーハラスメントへの対応

職員に対しカスタマーハラスメントに該当する（その疑いを含む）行為があった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など組織的に対応します。また、状況に応じて注意・警告を行い、行為者がこれに従わない場合は、対応を中止する、退去を求め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、警察への通報や弁護士への相談を行い、法的措置を講じることもあります。

5. 基本的な対策

本市では、カスタマーハラスメントへの基本的な対策として、以下の取組を実施します。

- ・基本姿勢の明確化と周知・啓発
- ・職員のための相談対応体制の整備
- ・カスタマーハラスメント対応手順の職員への周知
- ・職員への研修の実施
- ・警察や弁護士等との連携