

三郷市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本原則

三郷市では、市民の皆さまからいただくご意見やご要望は、市政を推進する上で非常に重要なものであると考えています。そのため、職員一人ひとりが誠実に受け止め、市民サービスの質向上や市民の福祉増進に努めています。

しかしながら、その過程で全国的に社会問題化されている「不当な要求などのカスタマーハラスメント」に該当する行為が行われた場合、それが職員の人格を傷つけたり、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がることで、行政サービスの質を低下させる原因にもなり得ると認識しています。

そこで、本市では、カスタマーハラスメントを以下のように定義し、組織的に対応することで職員が安全で働きやすい職場環境を確保し、質の高い行政サービスの提供の維持を目指します。

2. カスタマーハラスメントの定義等

(1) カスタマーハラスメントの定義

市民等から職員に対する言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容する範囲を超えたものにより、当該職員の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

(2) カスタマーハラスメントに該当する行為の具体例

① 要求内容が妥当性を欠く場合

- 行政サービスに瑕疵や過失が認められないにもかかわらず補償を求める行為
- 申出や要求内容が三郷市の行政サービスの範囲外である場合
- 根拠のない金銭補償や謝罪を強要する言動

② 要求を実現するための手段や態様が社会通念上許容されない場合

- 暴力や傷害などの身体的攻撃
- 脅迫、名誉毀損、中傷、侮辱、暴言といった精神的攻撃
- 威圧的な言動、性的な言動などの不適切な行為
- 継続的または執拗な申出や行動
- 職員個人を特定して攻撃するような行為
- SNS やインターネットでの誹謗中傷
- 市役所内での居座りや不退去、監禁などの職員を長時間拘束する行動

※上記はあくまで具体例であり、これに限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応について

三郷市では、行政サービス利用者等からのご要望やご意見については、利用者の状況を十分に配慮しつつ真摯に耳を傾け、丁寧な説明を心掛けながら、適切な対応に努めます。

しかし、その過程でカスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、次のような対応を行います。

- 職員の安全確保と職場環境の維持
複数職員による対応など、組織的な取り組みにより安全を確保します。
- 毅然とした対応
状況に応じて、注意や警告をおこない、場合によってはサービス提供を中止します。
- 法的な対応
悪質な場合は警察への通報や弁護士への相談など、法的手段を講じます。
職員の安全を第一に考え、安心して働く環境づくりに努めます。

4. 基本的な対策について

三郷市では以下の基本的な対策を実施し、職員を守りながら適切な行政サービスの提供を続けていきます。

- (1) カスタマーハラスメントに対する基本姿勢の明確化、市民等への周知
- (2) カスタマーハラスメント対応方法・手順の策定と職員への周知
- (3) 職員への教育・研修
- (4) 被害職員への相談体制の整備

以上の方針に基づき、三郷市は働きやすい職場環境の確保と安心・安全な行政サービスの提供に努めてまいります。

令和 8 年 1 月 23 日

三郷市長 木津 雅晟