

海老名市職員 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

海老名市では、市民の皆様からのご意見やご要望を市政の推進に当たり貴重なものと捉え、これらを真摯に聴き取り、市民の目線に立って考えることにより、誠実な市政運営や行政サービスの提供に努めています。

一方で、ご意見やご要望の中には、社会的な常識や適切な範囲を著しく逸脱した要求や、職員を傷つける言動、威圧的な言動や暴力を伴うものなどがあります。これらは、職員の心身の健康を損ない、職場環境を悪化させるだけでなく、業務の遂行に重大な支障をきたし、結果として行政サービスの質を低下させる要因となります。

海老名市では、行政サービスを適正に提供するために、こうした行為に対して、職員の安全と人権を守り、組織として毅然とした対応を行っていきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等の言動であって、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、職員の勤務環境が害されるもの

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

分類	行為の例
(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合	①行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合 ②要求の内容が海老名市の行政サービスの内容と関係がない場合
(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言動	①暴行、傷害など身体的な攻撃 ②脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃 ③威圧的、差別的な言動 ④継続的、執拗な言動（長時間に渡る対応等） ⑤SNS/インターネットでの誹謗中傷 ⑥不退去、居座り、監禁など拘束的な行動 ⑦性的な言動 ⑧特定の職員個人への攻撃、要求 ⑨妥当性を欠く金銭などの補償の要求 ⑩妥当性を欠く謝罪の要求

※上記の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

4 カスタマーハラスメントへの対応

職員は、市民（行政サービスの利用者等）からのご意見やご要望には、様々な事情に配慮し、真摯に聴き取りを行ったうえで、適切な対応や丁寧な説明に努めます。

しかしながら、職員に対してカスタマーハラスメントと判断される言動があった場合には、職員の安全と人権を守るため、複数の職員で対応する、上司などに相談するなど組織的に対応します。また、状況によっては、対応を中止するなど毅然と対応します。

さらに、犯罪行為や悪質と判断されるものには、警察や弁護士等と連携することで厳正に対応します。

5 基本的な対策について

- (1) カスタマーハラスメントに対する海老名市の基本姿勢の明確化とその周知及び啓発を行う
- (2) カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定を行う
- (3) 必要に応じて録音等、カスタマーハラスメントの記録を残す
- (4) 職員を守るための相談対応体制の整備を行う
- (5) 職員に対して必要な教育・研修・メンタルケアを行う