

留萌市カスタマーハラスメント対策基本方針

(令和7年8月制定)

1) 基本的な考え方

留萌市では、市民の期待や信頼に応えられる行政サービスを提供するとともに、利用者等から寄せられる要望や意見については、よりよい行政運営につながるよう、真摯に対応しています。

一方で、要望や意見の中には、内容に妥当性がなく常識の範囲を超えたものや、職員の人格を否定する言動もあり、これらの行為は職員の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させるとともに、通常業務に支障をきたし、他の利用者へのサービス低下をも招く重大な問題です。

留萌市では、このような要求や言動に対して、職員を守るとともに、安心して働ける職場環境を整え、適正な行政サービスが提供できるよう、毅然とした態度で組織一丸となって対応していきます。

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

3) カスタマーハラスメントに該当する行為（例）

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が留萌市の行政サービスの内容とは関係がない場合

(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

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・ 妥当性を欠く謝罪の要求

4) カスタマーハラスメントへの対応策

職員に対するカスタマーハラスメントが発生した場合には、毅然とした態度で臨み、内容や程度に応じて警告や対応の中止、さらには警察への通報や弁護士への相談など法的措置も含め、組織一丸となって対応します。

また、カスタマーハラスメントを予防するため、窓口に啓発ポスターを掲示し、市ホームページ等でも周知を図るとともに、職員が適切に対応できるよう、マニュアルの整備や研修を実施するほか、相談対応体制の強化や、通話録音機能の活用も進めていきます。