

小千谷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

小千谷市では、市民からのご要望やご意見について誠実かつ真摯に受け止め、市民の視点に立って考え、行政サービスの提供や市政の推進に努めています。

一方で、ご要望やご意見をいただく際に、一部の行政サービス利用者等からの暴言、理不尽で過大な要求等の「カスタマーハラスメント」が見受けられます。これらの行為は職場環境の悪化を招くだけでなく、業務を停滞させ、他の行政サービス提供の妨げになるおそれがあります。

小千谷市では、職員を過度な負担から守り、取り組むべき職務に注力させ、業務を停滞させることなく適正な行政サービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応していきます。

2. 小千谷市におけるカスタマーハラスメントの定義

行政サービス利用者等からのクレームや言動のうち、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・態様により職員の就業環境が害されるものをいいます。

※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」参照

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

○要求内容が妥当性を欠く場合の例

- ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求内容が小千谷市の行政サービスの内容と無関係な場合

○要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合の例

- ・暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的、執拗な言動（長時間・長期間に渡る対応等）
- ・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
- ・SNS・インターネット等での誹謗中傷
- ・特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ・妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求

4. カスタマーハラスメント対策

(1) 行政サービス利用者等への応対における基本的な心構えの徹底

行政サービス利用者等からの相談、要望、意見等に対しては、基本的な応対（接遇）を心がけ、真摯に話を聞き、丁寧な説明をつくすなど、適切な対応に努めます。

(2) 対応手順の整備

職員が、安易にカスタマーハラスメントとして判断しないよう、該当性や対応終了等の判断が統一的に行えるよう対応マニュアルを作成し、職員における共通認識を図ります。

(3) カスタマーハラスメントへの対応

- ・適切な対応に努めた結果、暴言等が長期化・複雑化し、深刻な事案へと発展したときは、担当職員の上司が対応へ同席する、又は交代する等の必要なフォローを行うとともに、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある場合は、組織的な対応を行います。
- ・カスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、対応を中止する、退去を要求するなど毅然と対応します。
- ・複数人で対応する、録音するなどにより、事実関係を正確に記録します。
- ・悪質と判断される場合は、弁護士に相談する、警察へ通報するなど法的な対応を行います。
- ・カスタマーハラスメント行為を相談した職員が不利益を受けないようにするとともに、ハラスメントを受けた職員の心身のケア及びプライバシーの保護に努めます。

多くの方におかれましては、円滑に行政サービスをご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応しますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

令和8年 7月21日

小千谷市長 宮崎 悦男