

千葉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

本市は、質の高い行政サービスの提供に努めており、市民の皆様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、ご要望の中には、暴力や威圧的な言動など職員の尊厳や人格を傷つける行為のほか、長時間の電話や居座りなどを伴うものがあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるだけでなく、他の市民の皆様への行政サービスの低下を招くおそれがあります。

本市は、これらの行為に対し、職員を守り良好な職場環境を確保するとともに、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、組織全体で毅然と対応していきます。

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言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、あるいは、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、職員の職場環境が害されるもの

(1) 要求の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
- ・ 要求の内容が本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の例

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的、差別的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ SNS/インターネットによる誹謗中傷
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

- ・ カスタマーハラスメントと疑われる行為があった場合には、複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントと判断した場合は、状況に応じて、警告を行う、対応を終了する、退去を求めるなど毅然と対応します。
- ・ 悪質な場合は、警察への通報のほか、弁護士への相談など法的な対応を行います。

4 基本的な対策

- (1) カスタマーハラスメントに対する本市の基本姿勢の明確化
- (2) カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- (3) 職員のための相談体制の整備
- (4) カスタマーハラスメントに適切に対応するための職員研修の実施

令和8年2月

千葉市