

須崎市職員へのカスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

須崎市では、市民の皆様をはじめとした行政サービス利用者等から寄せられるご意見やご要望は、市政の推進に当たり貴重なものであり、業務改善や行政サービスの質の向上につなげるため、丁寧かつ真摯に対応することが大切であると考えています。

一方で、ご意見やご要望の中には、過度な要求や職員への威圧的な言動など、職員に恐怖心を抱かせるものもあり、これらの言動は、職員の心身の健康を損ない、職場環境の悪化をもたらす恐れがあり、適切な行政サービスの提供にも支障をきたす可能性があります。

須崎市は、カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、より充実した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をいたします。

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、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する例（※これらに限定されるものではありません。）

- (1) 要求の内容が妥当性を欠く場合
 - ・ 行政サービスに瑕疵又は過失が認められない場合
 - ・ 要求内容が、本市が提供すべき行政サービスの範囲外の場合
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当でない場合
 - ・ 身体的な攻撃、精神的な攻撃、威圧的、差別的、性的な言動
 - ・ 継続的、執拗な言動（長時間に渡る対応等、電話対応を含む）、面会要求
 - ・ SNS/インターネットでの誹謗中傷
 - ・ 妥当性を欠く金銭補償や謝罪の要求
 - ・ 庁舎内での無断撮影、録音など

4 カスタマーハラスメントが発生した（またはその恐れがある）場合の措置

- ・ 複数人で対応し、迷惑行為を中止するように注意、警告を実施します。
- ・ 継続的、執拗な言動については、30分を目安として対応の打ち切りを検討します。
- ・ 注意を促しても止めない場合、庁舎外へ退去を命じる場合があります。
- ・ SNS等への不当な投稿に対して削除を要請します。
- ・ 警察への通報や法的手段を検討します。

令和8年9月
須崎市