

泉大津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

泉大津市（以下「本市」という。）は、市民等の理解と信頼に基づく質の高い行政サービスを提供するため、寄せられる意見や要望に対して常に真摯に向き合い、誠実に対応することが求められている。

一方で、職員に対する暴言や不当な要求などの人権や尊厳を傷つける行為は、職員の心身の健康を害するのみならず、円滑な公務の遂行及び適切な行政サービスの提供に重大な支障を及ぼすおそれがある。

このため、本市では、職員が安心して働くことができる職場環境を整備し、行政サービスを維持・向上させていくため、カスタマーハラスメントに対しては、職員個人に対応を委ねるのではなく、組織として毅然と対応するものとする。

2 定義及び対象範囲

(1) カスタマーハラスメントの定義

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、市民等の言動であって、市職員が従事する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、当該職員の就業環境が害されるものをいう。

(2) 「市民等」の定義

本方針における「市民等」とは、市民のほか、市議会議員、他の行政機関、事業者、その他本市の業務に関与する第三者を指す。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスタマーハラスメントに該当する主な行為は、以下のとおりとする。

なお、これらは代表的な例示であり、明記された行為のみに限定されるものではない。

(1) 精神的な攻撃

脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、著しい暴言、人格を否定する発言等

(2) 身体的な攻撃

暴行、傷害、物を投げつける行為等

(3) 威圧的な言動

大声による威嚇、にらみつける行為、机や物品を叩く行為等

(4) 時間的・場所的な拘束

不当な長時間の滞留、執拗な長時間の電話、指定場所以外への不当な呼び出し等

(5) 過度・不当な要求

土下座の要求、金品の提示や過剰な謝罪の要求、法令・制度を無視した特別対応の強要等

(6) プライバシー侵害・個人攻撃

職員の無断撮影・録音、SNS等への写真・動画・個人情報の拡散、性的な発言、生命・身体への危害をほのめかす言動等

4 確認時の対応方針

カスタマーハラスメントと認められる行為が確認された場合は、以下の対応方針に基づき対応する。

(1) 組織的対応の徹底

職員個人の判断に委ねず、複数職員及び管理職等による組織的対応を基本とする。

(2) 段階的措置の実施

行為者に対して必要に応じて警告を行い、改善が見られない場合は対応を打ち切る。

さらに行為が継続する場合は、庁舎等からの退去を求めるなど必要な措置を講じる。

(3) 法的措置及び外部機関との連携

悪質な行為や危険が及ぶおそれがある場合は、速やかに警察への通報や弁護士への相談等、法的な手続きを含めた必要な措置を実施する。

5 カスタマーハラスメント対策の推進

本市は、カスタマーハラスメントから職員を保護し、組織的な対応体制を構築するため、以下の取組を推進するものとする。

(1) 職員保護及び環境整備

ア 名札表記の見直し等による職員のプライバシー保護

イ 通話録音装置等の活用による対応状況の正確な記録

ウ 相談・通報体制の整備及び職員メンタルヘルスケアの強化

エ 対応力の向上を図るための研修及び周知啓発の実施

(2) 市民等への周知・啓発

本方針を公表するとともに、ポスターの掲示等を通じて本市の取組について市民等への理解と協力を求める。

(3) 対応マニュアル等の整備

本方針に基づく具体的な判断基準及び事案ごとの標準的な対応手順等については、別途マニュアル等を定めるものとする。