高岡市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

本市では、 市民の皆様からのご意見やご要望に対して、真摯に耳を傾け、分かりやすい言葉で丁寧に説明し、速やかに対応するなど、迅速かつ誠実な対応に努めています。

一方で、これらのご意見やご要望の際に、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うなど、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格や尊厳を傷つけられる場合があります。こうした行為は、勤務環境や職員の心身の健康に悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい障害を与え、職員のモチベーションの低下や離職、ひいては行政サービスの質の低下を招くこととなります。

このため、本市ではこうした行為から職員を守るとともに、質の高い行政サービスを円滑に提供していくため、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ます。

２　カスタマーハラスメントの定義等

(1) 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、要求内容が妥当性を欠く、又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもので、職員の勤務環境が害されるもの

(2) カスタマーハラスメントに該当する具体的行為

タイプ	行為の例
①暴行・傷害型	・殴る、蹴る、物を投げつける、胸ぐらをつかむ等の暴力行為を行う。
②時間拘束・リピート型	・対応できない理由を説明したにもかかわらず長時間にわたり居座る、または電話を続ける。 ・執拗に電話で問合せをする、または面会を求めてくる。
③暴言・脅迫型	・大声、暴言、差別的、性的な発言で職員を責める。 ・脅迫的な言動（殺されたいのか等）、反社会的な言動をする。 ・金品や正当な理由がない損害賠償等を要求する。
④権威型	・正当な理由なく、権威を振りかざして要求を通そうとする。 ・「市長と知り合いだ」などと言って特別扱いを要求する。 ・「部長に会わせろ」「課長に電話を代われ」などと上位者の対応を要求する。
⑤誹謗中傷型	・SNS やロコミサイト等に、名誉棄損または個人が特定できる情報を掲載する。 ・職員を誹謗中傷するビラを配布する。 ・執務室や職員を無断で撮影する。会話を無断で録音する。

（以上の記載は例示であり、これらに限られるものではありません）

３　カスタマーハラスメントへの対応について

行政サービスの利用者等からのご意見やご要望には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。

また、通話内容や対応状況は事実確認のため記録・録音させていただく場合があります。

カスタマーハラスメント行為を止めていただくよう注意・警告し、これに従っていただけない場合は対応を中止する、退去を求めるなど毅然と対応します。

さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

４　基本的な対策について

- カスタマーハラスメントに対する市の基本姿勢の明確化、職員及び行政サービス利用者等への周知
- 職員のための相談対応体制の整備
- カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- 職員研修の実施