

福津市カスタマーハラスメント対応基本方針

1. はじめに

福津市職員（以下「職員」という。）は、市民の皆さまからいただくご意見やご要望を市政運営における貴重なものとして真摯に受け止め、誠実かつ丁寧な対応に努めています。

しかしながら、一部に見られる人格を否定するような言動、業務に支障をきたす過度な要求などの「カスタマーハラスメント」は、職員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、円滑な業務遂行を阻害し、行政サービスの低下を招くおそれがあります。

福津市では、職員が安心して業務に専念できるよう、このような行為から職員を守り、行政サービスを適正に提供するため、本方針を定め、カスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で組織的に対応します。

2. カスタマーハラスメントとは

（1）カスタマーハラスメントの定義

職場※におけるカスタマーハラスメントとは、職場において行われる下記の①から③までの要素を全て満たすものをいいます。

①行政サービス利用者等※の言動

②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るもの

③職員※の就業環境が害されるもの

※「職場」とは

庁舎等の執務スペースに限定されず、訪問先等も含め、広く職員が業務を行う場所

※「行政サービスの利用者等」とは

福津市から行政サービスを受ける者、福津市の業務に関係する者であって、職員が対応する全ての人

※「職員」とは

正規職員だけでなく、非正規職員を含む全ての職員

（2）カスタマーハラスメントに該当する行為

言動の内容が社会通念上 許容される範囲を超えるもの	①行政サービス等と全く関係のない要求 ②対応が著しく困難、不可能な要求
手段や態様が社会通念上 許容される範囲を超えるもの	③身体的な攻撃（暴行、傷害等） ④精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要） ⑤威圧的な言動 ⑥継続的、執拗な言動 ⑦拘束的な言動（不退去、居座り、監禁） ⑧差別的・性的な言動

（3）カスタマーハラスメントに該当しないもの

行政サービスの利用者等からの意見や要望、問い合わせのうち、社会通念上許容される内容及び態様のものは、正当なもので、カスタマーハラスメントには当たらず、不当に制限されません。

※特に留意する事項

- ・障がいのある人、認知症の人等から、不当な差別的取扱いをしないよう求めること、又は合理的配慮を必要とする旨の意思表示をすること自体は、カスタマーハラスメントにあたりません。
- 市は「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成25年法律第65号）等に基づき、過重な負担でない範囲で必要かつ合理的な配慮を行います。
- ・行政サービスには、各業法によりサービス提供の義務等が定められている場合や、途絶すると市民等の生命・心身の健康に重大な影響が及ぶ場合があることに留意し、事案に応じて適切に対応します。

3. カスタマーハラスメントへの対応

市への苦情等については、職員の丁寧かつ真摯な対応を基本としますが、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、職員の安全と尊厳を守るため、以下のとおり対応します。

- ①複数の職員による対応や上司への速やかな報告等、必要な措置を講じ、組織として対応します。
- ②状況に応じて相手方に注意を促すほか、対応を中止又は終了する、退去を求めるなど毅然とした措置を講じます。
- ③退去に応じない場合は、福津市庁内管理規則に基づく退去命令を発出するほか、行為が悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士への相談等、法的手段を含め、必要に応じて適切な措置を講じます。

※なお、市職員と同様に行政の業務を行ううえで市の委託先や指定管理者に対してカスタマーハラスメントが発生した場合、委託先等の対応方針を尊重するとともに、市の方針に準じ、委託先等と連携、協力を図ります。

4. 市の責務

- ①カスタマーハラスメント対応基本方針を市ホームページに掲載するとともに、カスタマーハラスメント防止啓発ポスターなどを庁舎内等に掲示し、職員や市民等に周知します。
- ②組織として職員を支え、相談や報告等に対応する体制を整備します。
- ③カスタマーハラスメントの対応に関するマニュアルを整備します。
- ④カスタマーハラスメントの予防、対応に関する研修を実施します。
- ⑤職員のプライバシーを保護し、カスタマーハラスメントの相談を理由として不利益な取り扱いを行いません。

5. 職員の責務

- ①カスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに、日頃から苦情等を生まない対応と、苦情等の初期段階での適切な対応を心がけます。
- ②対応にあたっては、担当職員のみで抱え込むことのないよう、職場全体で連携し、組織として対応します。
- ③管理職は、カスタマーハラスメントが行われることのない良好な職場環境を構築するとともに、カスタマーハラスメントが生じた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めます。
- ④職員は、業務における契約事業者等他の事業主が雇用する者に対してカスタマーハラスメントを行いません。