益田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

益田市は、市民の皆さまに信頼される行政サービスを提供するため、日々、誠実かつ公正な窓口対応・業務遂行に努めています。

一方で、一部に、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、職員の人格や尊厳を傷つけ、勤務環境を害する行為が見られます。こうした行為は、職員の心身の健康を損なうだけでなく、他の市民への適正なサービス提供をも妨げるものです。

益田市は、職員が安心して働ける環境を整えることが、結果として市民全体への良質な行政サービスの維持につながるとの考えのもと、組織として一丸となってこうした行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）に対応します。本方針は、職員を守るとともに、行政サービスの公正性と継続性を確保することを目的として定めるものです。

２　カスタマーハラスメントの定義

本市におけるカスタマーハラスメントとは、市民、事業者その他の関係者（以下「市民等」といいます。）からの言動のうち、次の①又は②に該当し、職員の勤務環境を害するものをいいます。

①　要求内容の妥当性を欠くもの（例：法令・制度上対応できない事項の強要、根拠のない要求など）

②　要求を実現するための手段・態様が、社会通念上相当な範囲を超えるもの（要求内容が正当な場合であっても、その手段・態様が不相当なものを含む。）

３　カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

本市の状況等を踏まえ、次のような行為はカスタマーハラスメントに該当し得るものとして取り扱います。

・　威圧的な言動・大声・暴言

　窓口やカウンターで、大声を出す、怒鳴る、机をたたく、暴言を吐くなどの行為

・　執拗な要求・繰り返しの来庁

同一の事案について、解決済みであるにもかかわらず繰り返し来庁し、対応を強要する行為

・　長時間の拘束

電話や窓口で、正当な理由なく長時間にわたり職員を拘束し、業務に支障を及ぼす行為

・　過剰・不当な要求

法令・制度上対応できない事項や、社会通念上相当な範囲を超える対応、謝罪等を執拗に求める行為

・　その他の行為

暴力・脅迫、人格を否定する言動、差別的言動、性的言動、職員個人への攻撃、ＳＮＳ等での誹謗中傷など

※　市民の皆さまからの正当なご意見・ご要望・苦情は、行政サービス向上のための貴重なものであり、カスタマーハラスメントには当たりません。本市はこれらに対し、引き続き誠実に対応します。

４　カスタマーハラスメントへの対応

本市は、カスタマーハラスメントに対し、組織として毅然かつ適切に対応します。

・　組織的な対応

職員が一人で抱え込むことのないよう、管理監督者を中心に、組織として対応します。

・　対応の中断・終了

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応をお断りし、又は中断し、若しくは終了することがあります。

・　外部機関との連携

悪質な行為や職員の安全に危険が及ぶおそれがある場合は、警察、弁護士等の外部機関と連携して対応します。

・　記録の作成等

正確な事実確認と適切な対応のため、対応状況を記録するほか、必要に応じて録音等を行うことがあります。

５　職員を守るための体制

本市は、職員が安心して職務に従事できるよう、次の体制を整備します。

・　相談窓口の設置

職員がカスタマーハラスメントに関して相談できる窓口を設置します。

・　プライバシーの保護

相談者・関係者のプライバシーを保護します。

・　不利益取扱いの禁止

カスタマーハラスメントを相談したこと等を理由として、職員に不利益な取扱いを行いません。

・　被害職員への配慮

被害を受けた職員の心身の健康に配慮し、必要なケアを行います。

６　職員への周知・研修

本市は、本方針の周知徹底を図るとともに、職員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修等を通じて必要な知識・対応力の向上に努めます。

７　市民の皆さまへのお願い

行政サービスは、市民の皆さまと職員との信頼関係のもとに成り立っています。

本市は、引き続き誠実な対応に努めてまいります。市民の皆さまにおかれましても、本方針の趣旨にご理解をいただき、職員に対する社会通念上相当な範囲を超える行為はお控えくださいますよう、お願い申し上げます。

令和８年１０月１日

益田市長　山　本　浩　章