

# 南島原市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

南島原市では、市民の皆様のご理解とご協力のもと、様々な行政サービスの提供を行っております。そして、本市に寄せられるご意見やご要望は、業務遂行に当たって貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応しているところです。

一方、ご意見やご要望の中には、職員の人格を否定する言動や暴言などの職員の尊厳を傷つけるものや不当な要求と思われる迷惑行為などが見受けられます。これらの行為は職場環境の悪化を招くだけでなく、通常業務への支障をきたし、他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

本市では、これらの行為に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、組織として毅然と対応いたします。

なお、この基本方針は、市民の皆様の正当な意見を不当に制限するものであってはならない、という基本的な考え方のもとで行うもので、市民の皆様と市役所とがお互いの立場を尊重しあうことを前提とします。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

行政サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」）

## 3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

### (1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が南島原市の行政サービスの内容と関係がない場合 など

### (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な行為

- ・暴行、傷害といった身体的な攻撃にあたる行為
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言といった精神的な攻撃にあたる行為
- ・威圧的に感じる言葉や行動（声を荒げる、必要以上の大声、机を叩く、脅迫的な言葉など）
- ・土下座を要求する行為
- ・繰り返される言動やしつこい行為
- ・不退去、居座り、監禁等、職員を拘束する行為
- ・性別、国籍等、あらゆる差別的な言動
- ・性的な内容の発言や行動（セクシュアルハラスメントにあたる行為）
- ・職員個人に対する攻撃、要求
- ・妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・妥当性を欠く謝罪の要求（土下座の要求を除く） など

## 4. カスタマーハラスメントへの対応

職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けたと判断した場合は、職員を守るために組織的に対応いたします。また、状況に応じて、複数人で対応する、録音を行う、対応を中止する、退去を要求するなど組織として毅然とした対応をいたします。さらに悪質な場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的な対応を行います。

## 5. 市役所をご利用される方へのお願い

- ・市役所を利用される皆様に、より良いサービスを提供するとともに、私たち職員自身がハラスメント行為を起こさないために、この基本方針を遵守いたします。
- ・万が一、市役所を利用される皆様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、この基本方針に沿って対応いたしますので、ご理解の程よろしく願いいたします。
- ・本市としては今後も市役所を利用される皆様のご意見にしっかりと耳を傾けて、より良い関係を構築し、質の高いサービスの提供に尽力してまいりますので、引き続きのご協力をお願いいたします。