

潮来市カスタマーハラスメント対策基本方針

①カスタマーハラスメントへの基本的な考え方

潮来市は、市民の皆様から寄せられるご意見やご提案を真摯に受け止め、公平かつ丁寧な対応に努めています。しかしながら、近年、職員の対応を巡り、理不尽かつ過度な要求、威圧的・侮辱的な言動、長時間の執拗な申し出といった、いわゆる「カスタマーハラスメント」が、全国的に顕在化し、社会問題化しています。これらの行為は、職員の就業環境を著しく害するだけでなく、業務の円滑な遂行を妨げ、他の市民の皆様への行政サービスの提供に支障を生じさせるなど、市政の健全な運営に重大な影響を及ぼす要因ともなりうるものです。

このため、職員をカスタマーハラスメントから守り、安心して職務に従事できる環境づくりは、市民の皆様への公平かつ適正なサービスの提供に必要不可欠であり、ひいては市民サービスの向上と持続可能な市政運営の重要な基盤ともなるものです。

こうした背景から、潮来市では、カスタマーハラスメントに対し、組織として統一的かつ毅然とした姿勢で対応するとともに、必要な措置を適切に講じてまいります。

②カスタマーハラスメントの定義

本市基本方針における「カスタマーハラスメント」とは、行政サービスの利用者等からの言動であって、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により、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることと定義します。

(※)「行政サービスの利用者等」とは、対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいいます。(例：職務において対応する、行政サービスの利用者（市民を含む）、事業者、他市町村職員、県職員、国家公務員、議員、報道機関など。)

③カスタマーハラスメントに該当する言動の例

1. 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) そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求
 - (2) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
2. 手段や様態が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - (3) 威圧的な言動
 - (4) 継続的、執拗な言動
 - (5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

④カスタマーハラスメントへの対応原則（対応姿勢）

- (1) 職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- (2) カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、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、行為者がこれに応じない場合は、対応の終了や退去を求めるなど毅然と対応します。
- (3) その他、必要に応じて警察への通報のほか、弁護士への相談など法的な対応を行います。

⑤基本的な対策

- (1) 本市のカスタマーハラスメントに対する基本姿勢の明確化
- (2) 職員向けカスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- (3) 職員のための相談体制の整備
- (4) カスタマーハラスメントに適切に対応するための職員研修の実施
- (5) 対応記録（録音等）による事実の把握