

新居浜市職員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

新居浜市では、職員一人ひとりが全体の奉仕者として、公正・公平な行政サービスの提供に努めております。市民や事業者等からの要望や提案等は、適正な行政サービスの提供や改善に資する重要なものであり、丁寧かつ真摯にその声に耳を傾け、質の高い行政サービスを提供することを心がけています。また、利用者それぞれの事情に配慮した上で、必要かつ合理的な配慮の提供に努めています。

一方で、市民等から寄せられる意見や要望等の中には、職員の人格を否定するような言動や暴力等を伴うものなど、職員に身体的、精神的な苦痛を与えるものもあり、カスタマーハラスメントであるこれらの行為は職員の就労意欲の低下など就業環境を悪化させるだけでなく、行政サービスの低下を招くことになります。

本市では「行政サービスの維持・向上」、「職員を守ること」を目的に、カスタマーハラスメントに対して、組織的に毅然とした態度で対応していきます。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントは、市民等の言動であって、職員等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たものにより、当該職員等の就業環境が害されることと定義します。

(1) 言動の内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの

- ・市が提供すべき行政サービスの範囲外の要求、対応が著しく困難又は不可能な要求など

(2) 手段や態様が社会通念に照らして相当でないもの

- ・身体的な攻撃、精神的な攻撃、威圧的な言動、継続的で執拗な言動、拘束的な行動など

3 カスタマーハラスメントへの基本的な対応

市民等から職員に対してカスタマーハラスメントと判断される言動があった場合には、所属長等の指揮の下、組織として迅速に方針を決定した上で対応し、状況によっては対応を打ち切ります。そのほか、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、次のとおり全庁的な取組を実施します。

- ・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及び市民への周知
- ・相談体制の明確化
- ・警察や弁護士など関係機関と連携した法的措置を含めた厳正な対応
- ・カスタマーハラスメントに対する職員研修の実施
- ・啓発ポスターの掲示
- ・事前告知機能付き電話通話録音システムの導入

令和8年10月1日

新居浜市