

美濃加茂市カスタマーハラスメントに対する基本方針

美濃加茂市は、「孫子の代まで住み続けたいまちの実現」を経営理念として掲げ、職員一人ひとりが市民ニーズを的確に把握し、より質の高い行政サービスを提供することができるよう心がけています。

本市に寄せられるご意見やご要望は、市政を運営していくうえで大変貴重なものであり、真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応いたします。

一方、これらの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力を伴うもの、不当な要求と思われるものもあり、そのような行為は職員の尊厳を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害し適切な行政サービスの低下を招く重大な問題となっています。

本市では、職員が安心して働くことができる職場環境を整備し、適切な行政サービスを継続して提供していくため、職員の人権を脅かすような言動に対し、組織として毅然と対応していきます。

1 カスタマーハラスメントの定義

職員が業務を遂行していくうえで関わる全ての方からの言動のうち、要求内容が妥当性を欠く、あるいは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、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントといいます

2 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスタマーハラスメントとして、次のような行為が想定されます。なお、例示であり、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求内容が妥当性を欠くもの

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ・ 行政サービスに関係がないもの

(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もの

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動（長時間、長期間に渡る対応等）
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
 - ・ 特定の職員を対象とした攻撃や要求
 - ・ 妥当性を欠く金銭や謝罪の要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

- (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、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応します。
- (2) カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、窓口等での対応を中止することがあります。特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談など、法的な対応を検討します。