

青森市職員カスタマーハラスメント基本方針

【基本的な考え方】

行政サービス利用者等から寄せられる要望や意見は、本来、よりよいまちづくりを推進していくための貴重な声であり、これらに対しては、これまで、丁寧かつ真摯に対応するよう努めてきました。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員を傷つけるものもあり、これらの行為は、通常の業務への支障や他の利用者へのサービス低下を招くほか、職場環境を悪化させる深刻な問題となっています。

青森市では、行政サービス利用者等の要望や意見に対して、これからも、丁寧かつ真摯に対応することを基本としながら、職員の人格を否定する言動等に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供していくため、毅然とした態度で組織一丸となって対応していきます。

【カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為】

1 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容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、職員の勤務環境が害されるもの

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

(1) 「要求内容の妥当性」を欠く場合の例

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が本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もの」の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座りなど）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求 など

【カスタマーハラスメントへの対応について】

カスタマーハラスメントが発生した場合には、職員を守るため、複数人での対応や、職員からの相談に応じた対応など、組織的に対応します。

また、状況に応じて、対応できない旨を明確に伝える、対応を中止するなど、毅然と対応します。

さらに、悪質と判断した場合には、警察への通報や弁護士への相談など、法的に対応します。

【基本的な対策について】

- 1 カスタマーハラスメントに対する基本方針の策定及び周知
- 2 職員のための相談対応体制の整備
- 3 カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 4 職員への教育・研修