

郡山市上下水道局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

郡山市上下水道局は、日頃より行政サービスの向上や業務内容の改善等につなげるため、市民の皆様の御意見や御要望に対して、誠実かつ真摯に対応するよう努めております。

しかし、これらの御意見や御要望の中には、その内容が妥当性を著しく欠くものや、社会通念上不相当な言動、暴力的行為など職員の尊厳を不当に傷つけるものがあります。これらの行為は、職員の就業環境を害するものであり、ひいては市民サービスを低下させることにもつながります。

郡山市上下水道局は、職員が安心・安全に業務にあたる環境を整備するとともに、更なる行政サービスの向上が図れるよう市民等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為(以下「カスタマーハラスメント」という。)の防止対策を推進してまいります。

また、本局職員は、自らがカスタマーハラスメントの行為者とならないよう、公務内外を問わず高い倫理観を持って行動することを徹底します。

2 カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為の例

(1) カスタマーハラスメントの定義

次のアからウまでの要素を全て満たすもの

ア 行政サービス利用者等(※1)の言動

イ 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たもの(※2)

ウ 職員の就業環境が害されるもの

※1「行政サービス利用者等」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う。

※2「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」とは、社会通念に照らし、当該言動等の内容が職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものをいう。このような言動等に該当するか否かは、具体的な状況を踏まえて総合的に判断する。

(2) カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は代表的な事例を例示したもので、これらの行為等に限られるものではありません。カスタマーハラスメントの該当性については、具体的な状況を踏まえて総合的に判断します。

ア 言動内容が社会通念上の許容範囲を超えるもの

- ・ 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
- ・ 性的要求や、職員のプライバシーに関わる要求
- ・ 法令等を著しく超えた行政サービスの提供の要求
- ・ 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求

イ 手段等が社会通念上の許容範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、殴る、蹴る、物を投げつける、唾を吐きかける等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要、SNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅す等）
- ・威圧的な言動（大声による罵声、机を叩く等）
- ・継続的（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（同様の話を繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り等）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話等）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求（プライバシー侵害、無断撮影、SNS等のインターネット上への職員の個人情報の拡散等）

3 カスタマーハラスメントへの対応について

行政サービス利用者等の行為がカスタマーハラスメント（疑いを含む）にあたりと判断した場合は、以下のとおり対応します。

- (1) 複数の職員等で対応するなど、「組織的に」対応します。
- (2) カスタマーハラスメント行為を止めるよう「注意・警告」を行います。
- (3) 注意・警告後もカスタマーハラスメント行為が継続する場合は「対応の中止、退去要求（命令）、警察への通報」を行います。
- (4) 職員の求めに応じない場合やカスタマーハラスメント行為が長期に渡る場合等、悪質と判断した場合は、「法的措置」を講じます。

4 カスタマーハラスメント防止対策

本基本方針によるカスタマーハラスメントへの対応を具体化するものとして以下の対策を講じます。

- (1) カスタマーハラスメントに対する本局の基本姿勢を明確に示します。
- (2) 職員及び行政サービス利用者等に本方針の周知を図ります。
- (3) 録音の実施、対応記録等により、カスタマーハラスメントの正確な事実の把握に努めます。
- (4) 職員研修を実施し、カスタマーハラスメントに対する職員個人及び組織的対応力の向上を図ります。
- (5) 職員への相談体制を充実させ、カスタマーハラスメントによる職員の孤立を防ぎます。
- (6) 警察、弁護士等関係機関との連携を図り、法的根拠に基づいた対応を行います。
- (7) カスタマーハラスメントを受けた職員のメンタルヘルスケア等について、適時適切に必要な相談やケアなどが受けられる体制を整備します。

また、相談等事後の対応に当たっては、職員のプライバシーに十分配慮するとともに、これを理由として不利益な取り扱いはい行いません。