

和歌山市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

和歌山市では、行政サービスの利用者等に対し、常に信頼と期待に応えることができるよう努めています。行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、市政にとって貴重なものであり、真摯かつ丁寧に誠意をもって対応することが重要です。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員への過剰な要求や職員の人格を否定する言動、また、職員に対する暴力を伴うものなど、その内容・手段等が社会通念上許容される範囲を超えるものもあり、これらの行為は、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、就業環境を悪化させるほか、他の行政サービスの利用者等への対応が困難になるなど、行政サービスの低下につながる重大な問題です。

和歌山市では、職員の人権を守り、公平・公正な行政サービスの提供を実現するため、これらの要求や言動に対して、毅然とした態度で組織として対応します。

2 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。

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- (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
 - ・ 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
 - ・ 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- (2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・ 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）
 - ・ 威圧的な言動（大声、恫喝、反社会的な言動等）
 - ・ 継続的、執拗な言動（執拗な責め立て、執拗な電子メールの送信等）
 - ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
 - ・ 性的な言動（性的な発言、つきまとい等）

3 カスタマーハラスメントへの対応

職員に対するカスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合には、職員を守るため、組織的に毅然とした対応を行います。

また、状況に応じて、当該行為を止めるよう警告し、対応を中止する、庁舎等からの退去を求めるなどの措置をとり、特に悪質な場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

4 基本的な対策

カスタマーハラスメントに対する和歌山市の基本姿勢の明確化、周知及び啓発

カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備

カスタマーハラスメントを抑制するための職場環境の整備

職員のための相談体制の整備

職員のための研修実施