

阿蘇市カスタマーハラスメント対策基本方針

本市は、市民の皆様に信頼される質の高い行政サービスを提供するため、市民の皆様「声」を大切に、納得・共感していただけるかを「市民目線」で常に考え、丁寧かつ真摯にそして誠実に対応してまいります。

一方で、一部の行政サービスの利用者等からのご意見やご要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動、恐怖心を抱かせるものなど、著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）が発生しています。そのような行為は、職員の就業環境を脅かすものであり、適切な行政サービスの提供を妨げる要因となります。

このようなカスタマーハラスメントから職員を守るとともに、職員がいきいきと働けることがより良い行政サービスの提供につながるという考えのもと、職員の人権や就業環境を脅かす言動に対し、組織として毅然と対応いたします。

1 カスタマーハラスメントの定義

職員が業務上関わる、すべての方々からの言動のうち、要求内容が妥当性を欠く、あるいは、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、職員の就業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の例

※記載内容は例示であり、これらに限定されるものではありません。

【例】

- ・継続的、執拗な言動や拘束（長時間・長期間に渡る対応等）
- ・暴言、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱など、精神的な攻撃と捉えられる言動
- ・威圧的な言動、差別的な言動、暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・非協力（説明を聞かない等）、自己主張の繰り返し、制度上対応できない事の強要
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・SNS/インターネットでの誹謗中傷
- ・性的な言動
- ・特定の職員を対象とした攻撃、要求、無断撮影、投稿
- ・妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座の強要等）

3 カスタマーハラスメントへの対応について

〈外部への対応〉

- ・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、本市職員を守るため毅然とした対応を行います。
- ・カスタマーハラスメントに対しては、職員一人ではなく組織として対応します。
- ・悪質なもののや犯罪行為と判断される言動等が認められたときは、対応を中断又は中止するほか、警察へ通報、弁護士に相談するなど外部機関と連携のうえ、法的措置等を含め厳正に対応します。
- ・必要に応じて、録音・録画・対応記録等を残すと共に、これらを証拠として外部機関に提出した上で対処を進めていきます。

〈内部への対応〉

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、職員に必要な教育を行います。
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員の心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組めます。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった職員のプライバシーを保護し、ハラスメント行為を相談したことによる不利益を被ることのないよう努めます。
- ・より適切な対応を行うため、警察や弁護士等と連携します。

令和7年（2025年）9月

阿 蘇 市