

三原市カスタマーハラスメント対応基本方針

1 目的

本市の責務は、市民の皆様に対して質の高い行政サービスを提供することであり、寄せられる正当な意見や要望には真摯に対応すべきものである。

一方で、一部の利用者等による社会通念上相当な範囲を超える迷惑行為や要求（以下「カスタマーハラスメント」という。）により、職員の就業環境が害され、ひいては市民全体に対する行政サービスの提供に支障が生じる事態が発生している。

本方針は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律に基づき定めるものであり、職員をカスタマーハラスメントから守り、安全で働きやすい職場環境を確保するとともに、組織全体として毅然とした対応を行うことにより、適正かつ円滑な行政運営を維持することを目的とする。

2 カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）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をいう。

3 カスタマーハラスメントへの対応方針

カスタマーハラスメントに対しては、行政サービスの利用者等に及ぶ影響等を十分に留意した上で、毅然とした態度で対応する。

(1) 組織的対応の原則

カスタマーハラスメントに対しては、個人の職員に対応を任せるのではなく、組織全体として対応する。職員は、困難な事案や悪質な事案に直面した場合は、速やかに上司に報告し、指示を仰ぐものとする。

(2) 特に悪質と考えられるものへの対応

悪質な事案（犯罪行為に該当する場合や、業務に著しい支障をきたす場合等）については、警察への通報（被害届の提出）や、法的措置（弁護士と連携した民事・刑事上の対応）を講じる。

(3) 職員の安全と心身の健康の配慮

職員からカスタマーハラスメントの相談や報告を受けた管理監督者は、速やかに事実関係を確認し、当該職員の安全確保と精神的ケアのための措置を

講じる。

4 相談窓口の設置

職員の顧客ハラスメントに関する悩みや被害に対応するための相談窓口を総務部総務課及び職員課に設置する。

相談窓口は、顧客ハラスメントの相談等を行った職員のプライバシーの保護及び秘密の保護並びに相談したこと等を理由とした不利益な取扱いを受けることがないように留意する。

5 研修及び啓発

職員に対し、顧客ハラスメントに関する基礎知識、対応方法、メンタルヘルスに関する研修を実施する。

附則

この方針は、令和8年10月1日から施行する。