

有田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

有田市では、市民の理解を得ながら、市民に必要な行政サービスを提供するよう努めています。そして、市民や利用者の皆様から寄せられる行政サービスに対する御要望や御意見については、丁寧かつ真摯に対応することが大切であると考えています。

一方で、これらの御要望や御意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、就業環境の悪化を招くほか、通常の業務への支障や他の市民の皆様への行政サービスの低下を招く重大な問題です。

有田市では、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、誠意をもって対応した上で、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で組織として対応していきます。

2. カスタマーハラスメントの定義

行政サービス利用者からの言動のうち、法令等の定めに違反するもの、要求の内容に妥当性がないもの又は要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境を害するものをいいます。

3. カスタマーハラスメントに該当する具体的行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 要求の内容に妥当性がないもの
 - ・ 合理性を欠く過剰な主張、事実に基づかない要求
- 要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なもの
 - ・ 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
 - ・ 相当性を欠く継続的かつ執拗な言動
 - ・ 拘束的な行動（長時間にわたる居座りや電話、不退去など）
 - ・ 性的な言動

4. カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの利用者等からの要望や意見には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。また、状況に応じて、

警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。さらに、悪質と判断される場合には、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。

5. 基本的な対策について

- ・ カスタマーハラスメントに対する有田市の基本姿勢の明確化、職員への周知及び啓発
- ・ カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- ・ 外線通話時に録音する機能の導入
- ・ 庁舎内にカスタマーハラスメント防止の啓発ポスターを掲示
- ・ 職員への研修