

みやま市カスタマーハラスメントに対する基本方針

みやま市では、住民の皆様のご理解とご協力の下、様々な行政サービスの提供や事務処理を行っています。

その中で、本市の業務に従事する職員等が適切に対応させていただいているにも関わらず、「過剰な要求」や「暴言」、「執拗な言動」などのいわゆる『カスタマーハラスメント行為』が一部で見受けられております。

このような行為は、本市が本来行うべきサービスの提供や事務手続を停滞させるおそれがあります。

このような職員等へのカスタマーハラスメント行為が確認された際は、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、下記方針に基づき組織的に対応していきます。

1 カスタマーハラスメントの定義

住民等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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あって、当該手段・態様により、本市の事業に従事する者（職員等）の就業環境が害されるもの

2 対象となる行為の例

※以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

（1）要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・本市が提供する行政サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・本市が提供する行政サービスに関係のない要求である場合
- ・本市が対応することが現実的に不可能な要求である場合

（2）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

○暴行や傷害などの身体的な攻撃

- ・体当たりをする、胸倉をつかむ、壁に押し付ける他

○暴言や脅迫などの精神的な攻撃

- ・「お前はバカか」「インターネットに名前を公表するぞ」「詐欺師め」他

○威圧的な言動

- ・大声で怒鳴る、机を叩く、床を踏み鳴らす他

○継続的、執拗な言動

- ・頻繁に電話をかける、同じ要求を繰り返す、過剰な問合せを行う他

○拘束的な行動

- ・窓口で長時間居座る、退去に応じない、職員の発言を許さない他
- ・職員を特定の場所に呼び出す、休日や夜間に面談を強要する他

○その他差別的な言動など

(3) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・代替サービス等の提供の要求
- ・金銭等による補償の要求
- ・職員等による謝罪の要求
- ・他の来庁者や周辺住民に対する迷惑的行為

3 カスタマーハラスメントへの対応

- ・本市と住民等の間に問題が発生したときは、合理的な解決に向けて相互に真摯な話し合いに努めます。
- ・事実関係を正確に把握するため、録音や録画等の記録を取ることがあります。
- ・カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められたときは、職員を守るため、組織的に対応します。
- ・悪質な行為や犯罪行為と判断される言動等が認められたときは、対応を中断又はお断りするほか、警察や弁護士等の外部機関と連携のうえ、法的措置を含め厳正に対応します。