

石巻市職員カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

本市は、質の高い行政サービスの提供に努めており、市民の皆様から寄せられる御意見や御要望は、サービス向上や業務改善につながる貴重なものであることから、これらに真摯に耳を傾け、丁寧に対応します。

一方で、御意見や御要望の中には、暴力や威圧的な言動など職員の尊厳を傷つける行為のほか、長時間の電話や居座りなどを伴うものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるだけでなく、市民の皆様への行政サービスの低下を招く重大な課題です。

本市は、職員の安全と良好な職場環境を確保し、市民等への公平な行政サービスを維持するため、これらの行為を容認せず、組織全体で毅然と対応します。

また、本市職員がカスタマー・ハラスメントの行為者とならないよう、公務内外を問わず高い倫理観を持って行動することを徹底します。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

全ての行政サービスの利用者等からの言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、あるいは要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたもので、職員の職場環境が害されるもの。

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合の例

- ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が本市の行政サービスの内容と関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

- ・暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱や暴言など精神的な攻撃
- ・威圧的、差別的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・SNS／インターネットによる誹謗中傷、職員の無断撮影、執拗な氏名の要求・割り出し行為
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求

3 カスタマー・ハラスメントへの対応

カスタマー・ハラスメントが疑われる行為に対しては、職員個人に抱え込ませず、複数名で臨むなど組織的に対応します。

行為が継続する場合や悪質なケースと判断した場合は、状況に応じて、警告、対応の打ち切りや退去命令などの措置を講ずるとともに、必要に応じて警察等の関係機関と連携し、厳

正に対処します。

4 基本的な対策

- (1) 本市の基本姿勢の庁内外への周知徹底
- (2) 現場における対応マニュアルの整備
- (3) 職員のための相談体制及びケアの拡充
- (4) 適切な初期対応力を高めるための職員研修の実施

令和8年9月
石 巻 市