

長門市職員カスタマーハラスメント対応方針

1. 基本方針

長門市職員は、市民の皆様を始めとする行政サービスの利用者等から寄せられるご意見やご要望等に真摯に対応し、行政サービスの向上と市政への信頼確保に努めています。

一方で、ご意見やご要望の中には、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格を否定する言動や威圧的な言動など、職員の尊厳を傷つけるものもあります。このような行為は、職員の職場環境を悪化させるだけでなく、行政サービスの低下を招く重大な問題です。

本市では、これらの行為から職員を守り、良好な職場環境を確保するとともに、行政サービスを適正に提供するため、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で組織的に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる市民その他の行政サービスの利用者、取引の相手方、公共施設の利用者その他の本市の行う事業に関係を有する者の言動であって、長門市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、長門市職員の就業環境が害されることをいいます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であって、これらに限定されるものではありません。

- 必要以上の長時間にわたる拘束や執拗な言動
- 暴言、脅迫、侮辱的・性的な言動
- 過度な要求や執拗に責め立てる発言
- 威圧的・差別的な言動
- SNSやインターネットでの誹謗中傷
- 殴る、蹴るなどの暴行

4. カスタマーハラスメントへの対応について

市民の皆様を始めとする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した対応を実施します。

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な対応を行います。

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長門市の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- 職員のための相談対応体制の整備
- カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- 職員への教育・研修