

蓮田市職員に対するカスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

蓮田市では、市民の皆様をはじめとする行政サービスの利用者等（以下、市民等という。）から寄せられる要望・意見等を真摯に受け止め、より満足度の高い行政サービスを提供できるよう努めています。

一方で、市民等の一部の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言や脅迫など、社会通念上許容される範囲を超えたものも見受けられることがあります。これらの行為は職員の就業環境を悪化させるだけでなく、他の市民等への行政サービスの提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

市では、すべての職員が安心して職務に専念できる良好な勤務環境を確保するとともに、公平で適正な行政サービスを継続的に提供していくため、職員に対するカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然とした態度で対応します。

1 定義

職員に対するカスタマーハラスメントとは、市民等から職員に対して行われる社会通念上許容される範囲を超えた著しい迷惑行為であって、職員が精神的もしくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格や尊厳が害され、又は職員の就業環境が害されることをいいます。

2 カスタマーハラスメントになり得る具体的行為

以下は具体的行為の例であり、(1)及び(2)に該当しなければカスタマーハラスメントにならないという趣旨ではありません。

(1)言動・要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 蓮田市が提供すべき行政サービスの範囲外の要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

(2)要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的、差別的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動（長時間、長期間にわたる対応等）

- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- ・ 誹謗中傷（SNS/インターネット等）
- ・ 性的な言動
- ・ 特定の職員を対象とした攻撃、要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

市民等からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員を守るため、以下のとおり対応します。

- ・ 複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。
- ・ 迷惑行為等に対し、適宜、注意・警告を行う場合があります。
- ・ 警告等を行っても迷惑行為等が継続する場合には、組織的な判断の下、以降の対応を打ち切る場合があります。
- ・ 暴行、傷害、脅迫など、行為の悪質性が高い場合は、警察への通報や法的措置を講じるなど、厳正な対応を行います。

令和8年8月
蓮田市