

久喜市カスタマーハラスメント防止に関する指針

令和7年4月

久喜市

目次

1	はじめに 1
2	定義 1
3	対応方針 2
4	基本姿勢 2

1 はじめに

職員は、市民等からの意見を真摯に受け止め、サービス向上を図るべく努力しなければならない。

一方で、市民等からのひどい暴言、執拗なクレーム、拘束的な行動等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）が問題になっている。

カスタマーハラスメントは、職員に過度な精神的ストレスを与え、通常の業務に支障が出るだけでなく、職員の病気休職にもつながることがあり、市に多大な損失を招くことになる。よって、市はカスタマーハラスメントから職員を守り、市民へのより良い行政サービスを維持するために、組織として毅然と対応することが求められる。

このような背景を踏まえ、本市としてのカスタマーハラスメントに対する考え方を「久喜市カスタマーハラスメントに関する対応指針」としてまとめ、組織として適切な対応を行っていくものとする。

2 定義

市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^{※1}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^{※2}なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるものをいう。

※1 「市民等からの要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・行政サービスに過失が認められない場合
- ・要求の内容が不当なもの、又は行政サービスの内容とは関係がない場合

※2 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当な言動」の例

- ・身体的な攻撃、精神的な攻撃、威圧的な言動、継続的・執拗な言動、職員個人への攻撃や要求等

3 対応方針

- ・カスタマーハラスメントを行う住民等から職員を守るため、毅然とした態度で対応する。
- ・カスタマーハラスメントと思われる行為に対しては、職員一人ではなく、組織として対応する。
- ・カスタマーハラスメントと思われる行為があった場合には、警察や弁護士等と協力して対応する。

4 基本姿勢

(1) 一人で対応しない

職員個人やその場・その都度の判断では、毅然とした対応を行うことが困難な状況に陥りやすくなるため、組織で対応することを念頭におく。

(2) 抱え込まない

担当者が問題を抱え込んでしまうことで問題が潜在化してしまう可能性があるため、個人で抱え込まずに必ず所属長等に報告をする。

(3) 振り回されない

相手のペースに飲まれると、必要以上に時間や労力を割かれることにより通常業務に支障が出て、重大な損失が出る可能性がある。話合いの際には、こちらの判断の基礎となった正当性や必要性があれば十分であり、結果として話合いが平行線で進展のない状態が継続すれば、対応を打ち切る。