

厚木市職員カスタマーハラスメント対応基本方針

令和8年10月1日制定

1 趣旨

厚木市では、市民の皆様に寄り添い、同じ目線に立ち、満足度の高い行政サービスを提供できるよう、職員一人一人が日々努力を重ねています。市民の皆様を始めとする行政サービスの利用者等による意見や要望は、こうした行政サービスの質を更に高めていくことにつながるものであり、職員はこれらに対して丁寧かつ真摯に対応していかなければなりません。本市が目指す「共創のまち」にも、行政サービス利用者等から寄せられる意見や要望は、大きな原動力となります。

一方で、行政サービスの利用者等からの常識の範囲を超えた言動の中には、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身の健康を害するとともに、働きやすい職場環境の悪化を招き、他の利用者等への行政サービス低下につながりかねないものもあります。

厚木市では、これらの言動に対し、組織一丸となって毅然とした態度で対応することにより、職員が安心して働くことができる環境を守り、もって行政サービスを安定的に提供するため、基本方針を次のとおり定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、職員の職務に係る行政サービス利用者等からの言動であって、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、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務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

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言動とは、社会通念に照らし、行政サービス利用者等の要求の内容が妥当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものをいいます。

社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例としては、以下のものがあります。
なお、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

- ア 厚木市に瑕疵・過失のないもの
- イ 厚木市の行政サービスの内容と全く関係のないもの
- ウ 対応が著しく困難な又は対応が不可能なもの

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア 暴行、傷害など身体的な攻撃
- イ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要など精神的な攻撃
- ウ 威圧的、差別的な言動
- エ 継続的、執拗な言動
- オ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- カ 性的な言動
- キ 特定の職員を対象とした攻撃、要求

4 カスタマーハラスメントへの対応（基本姿勢）

【基本姿勢】

- 1 カスタマーハラスメントから職員を守ります。
- 2 カスタマーハラスメントには組織一丸となって毅然として対応します。

基本的な心構えとして、行政サービスの利用者等による意見・要望は、サービスの向上・業務改善等につながるため、安易にカスタマーハラスメントと決めつけることはせず、それぞれの事情に配慮し、寄り添いながら丁寧かつ真摯に対応します。

その上で、職員に対してカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、職員を守るために、複数人で対応するなど組織的に対処します。また、カスタマーハラスメントと判断した場合には、状況に応じて、対応を中止するなど毅然とした対応へと移行します。特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報など法的な対応を行います。

5 カスタマーハラスメント対策

本方針によるカスタマーハラスメントへの対応を具体化するものとして、以下の対策を講じます。

- (1) カスタマーハラスメントに対する厚木市の対応方針の明確化とその周知及び啓発
- (2) カスタマーハラスメントへの職員向け対応マニュアルの策定
- (3) 職員を守り適切に対応するための相談体制の整備
- (4) 職員に対する研修の実施
- (5) カスタマーハラスメントの予防・再発防止に向けた環境の整備
- (6) カスタマーハラスメントを受けた職員をケアする体制の整備