

## 東広島市カスタマーハラスメント対策基本方針

### 1 本方針の趣旨

行政サービスの利用者等から寄せられる意見や要望は、業務改善や行政サービスの向上につながるものであり、本市の職員はこれらに丁寧かつ真摯に対応することが必要です。

他方で、暴言や侮辱的な言動など職員に対するカスタマーハラスメントは、職員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいては行政サービスの低下につながりかねないものです。

本市は、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組むことを目的として、本方針を制定します。

### 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、職場において行われる市民、業務における相手方、施設の利用者その他の本市が行う事業に関係を有する者の言動であって、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たものにより当該職員の就業環境が害されるものをいいます。

### 3 カスタマーハラスメントの類型

具体的には、次に掲げる行為がカスタマーハラスメントに該当します。これらは例示でするので、これらに限られたものではありません。

- (1) 長時間の拘束行為
- (2) 理不尽な要求について繰り返し問い合わせるなどの行為
- (3) 暴言・侮辱・人格否定、名誉毀損行為
- (4) 暴力行為
- (5) 威嚇・脅迫行為
- (6) 権威を振りかざし、土下座を強要したり、要求を通そうとする行為
- (7) 職場外に呼びつけるなど庁舎外に拘束する行為
- (8) SNS・インターネット上の誹謗中傷行為
- (9) セクシュアルハラスメント行為

### 4 カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

本市は、職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、職員を守り、行政サービスを適正に提供するため、組織として対応します。

また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然とした対応を行います。

さらに、当該行為が脅迫罪や強要罪のような犯罪に該当するものと判断するとき、又はそのおそれがあるときは、弁護士に相談する、警察に通報するなど法的な対応を行います。

もっとも、苦情の全てをカスタマーハラスメントだと考えるようなことはせず、本市への意見や要望については、市民等のそれぞれの事情に配慮したうえで真摯に向き合って丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

## 5 カスタマーハラスメントに対する取組

本市においては、カスタマーハラスメントに対する対策として、次に掲げる事項に取り組みます。

- (1) カスタマーハラスメントに対する東広島市の基本姿勢の明確化並びに職員への周知及び啓発
- (2) 職員のための相談体制の整備
- (3) カスタマーハラスメント対応のマニュアルの策定
- (4) カスタマーハラスメント対策の周知のための取組
- (5) 庁舎管理の見直し

この基本方針は、社会環境の変化や取組の実施状況等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。