

## うきは市職員へのカスタマーハラスメントに対する基本方針

### 【 1 基本的な考え方 】

うきは市では、より良い市政を目指すため、住民・関係者の方々からのご意見・ご要望を聞き入れ、誠実にその内容を受け止め、より一層質の高い行政サービスの提供や住民福祉の向上に努めています。ご意見・ご要望には、正当なものがある一方、一部であります。過剰な要求や、職員に対する暴言等の不当・悪質なクレームもあり、これらの行為は職場環境・職員の心身の健康の悪化を招く深刻な問題です。本市では、これらの不当・悪質なクレーム、いわゆるカスタマーハラスメントに対して、職員を守るとともに、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

### 【 2 カスタマーハラスメントの定義 】

職員以外からのクレーム・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・態様が社会通念上相当の範囲を超えるものであって、当該手段・態様により、職員の労働環境が害されるもの

### 【 3 対象となる行為の例 】

※以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- 威圧的な言動（大声を出す、複数人で取り囲む 等）
- 義務のない要求（不合理な謝罪及び謝罪文等の書面提出、土下座 等）
- 継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動、電話やメール等の連絡を含むつきまとい行為
- 拘束的な行動（不退去、居座り、敷地外の特定の場所への呼び出し、監禁）
- 合理的な理由のない長時間に亘る職員の拘束
- 差別的な言動及び人格を否定する言動・性的な言動（セクシャルハラスメント行為）
- 職員個人への攻撃、要求（つきまとい、待ち伏せ、職員に対する無断での撮影等）
- 職員個人のプライバシー権及び肖像権の侵害
- SNSやインターネット上での誹謗中傷

#### 【 4 カスタマーハラスメントへの対応 】

##### < 外部への対応 >

- 本市と住民等の間に問題が発生したときは、合理的な解決に向けて相互に真摯な話し合いに努めます。
- カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、本市職員を守るため毅然とした対応を行います。
- カスタマーハラスメントに対しては職員一人ではなく組織として対応します。
- 悪質なもののや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。
- 必要に応じて、録音及び録画等、その行為の記録を残すと共に、証拠として関係各所に提出した上で対応を進めていきます。
- 行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応する職員の安全確保を優先します。

##### < 内部への対応 >

- カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、職員に必要な教育を行います。
- カスタマーハラスメントを受けた職員の心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。
- カスタマーハラスメント被害にあった職員のプライバシーを保護し、ハラスメント行為を相談したことで不利益を被ることのないよう努めます。
- より適切な対応を行うため、警察や弁護士等と連携します。