

## 東海市職員カスタマーハラスメント防止対策基本方針

### 1 方向性

本市では、市民や様々な関係者の方からのご意見・ご要望については、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市民福祉の向上に努めています。その一方で、職員に対する過度な要求や、人格否定等の暴言、恐怖心を抱かせるような行為もあり、これらの言動や行為は職員を肉体的・精神的に追いつめ、職場環境の悪化につながり、通常業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く等、多方面に影響を及ぼす重大な問題だと認識しています。本市では、カスタマーハラスメントに対して、毅然とした態度で組織一丸となって対応することで、職員の健康や就業環境を守り、行政サービスのさらなる向上を図ります。

### 2 カスタマーハラスメントの定義（以下の3要件が揃ったとき）

- (1) 行政サービス利用者等、職員以外のものからの言動・行為
- (2) 内容又は手段・態様が社会通念上許容された範囲を超えたもの
- (3) 職員の就業環境を害するもの

#### <具体例>

- ・身体的な攻撃（殴る、ける、つばを吐きかける等）
- ・精神的な攻撃（脅し、侮辱的な言動、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動（大声で責める、にらむ、物をたたく等）、過度な要求
- ・継続的な、執拗な言動（頻繁なクレーム、当初の話からのすりかえ、揚げ足取り等）
- ・拘束的な言動（長時間の拘束、居座り、電話等）
- ・性的な言動（わいせつな言動、職員へのつきまとい等）

- ・職員個人への攻撃・嫌がらせ（職員個人の容姿に関する中傷等）

### 3 カスタマーハラスメントへの対応について

職員に対するカスタマーハラスメントのおそれがあった場合には、組織として通話録音装置等での録音や記録等により事実関係を把握するように努め、カスタマーハラスメントに該当すると組織として判断したときは、そのような言動を中止するよう警告し、必要に応じて対応を中止するなど、組織として毅然とした対応を行います。特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報や弁護士への相談などの法的対応等も含め、厳正に対処します。

### 4 具体的な対策

- (1) カスタマーハラスメント防止対策基本方針等の市民等への周知
- (2) カスタマーハラスメント防止ポスターの庁舎等への掲示
- (3) カスタマーハラスメント防止対策マニュアルの職員への周知
- (4) 職員の接遇・カスタマーハラスメント研修の実施
- (5) 庁舎及び施設での通話録音設備及び通話録音装置による録音及び対応記録の徹底（施設一覧を市ホームページに表記）
- (6) カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備
- (7) 警察、顧問弁護士等の専門機関との連携

東海市長 花 田 勝 重

令和7年（2025年）12月15日