

# 高知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

高知市では、市民の皆様からのご意見やご要望を市政の推進に当たり貴重なものと捉え、真摯に受け止め、誠実かつ公正な対応に努めております。

一方で、これらのご意見やご要望の中には、社会通念上許容される範囲を超え、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定して職員の尊厳を傷つけるもの、また、職員に恐怖心を抱かせるものもあります。

不当要求行為の一つである「カスタマーハラスメント」とされるこれらの言動は、職員の心身の健康を損ない、職場環境を悪化させるだけでなく、業務の遂行に重大な支障をきたし、結果として行政サービスの質を低下させる要因となります。

本市では、職員が安心して働くことができる職場環境を整備し、より質の高い行政サービスを提供するため、「カスタマーハラスメント」から職員を守り、不当要求行為と同様に組織として毅然とした対応をします。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、要求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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるもの。

## 3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- (1) 要求内容が妥当性を欠く場合
  - ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
  - ・要求内容が、高知市が提供するべき行政サービスの範囲外の場合
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当でない
  - ・暴行、傷害など身体的な攻撃
  - ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
  - ・威圧的、差別的な言動
  - ・継続的、執拗な言動（長時間・長期間にわたる対応等）
  - ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
  - ・SNS/インターネットでの誹謗中傷
  - ・性的な言動
  - ・特定の職員を対象とした攻撃、要求
  - ・妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座の強要等）

## 4 カスタマーハラスメントへの対応について

- ・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、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- ・カスタマーハラスメントの状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然とした対応を実施します。
- ・悪質と判断される場合には、警察に通報する、弁護士に相談するなど法的な対応を行うこともあります。