

天草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

天草市では、市民のニーズに寄り添いながら、必要な行政サービスを提供するよう努めており、行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、業務の改善や行政サービスの向上につながるものであることから、引き続き真摯に対応します。

一方で、これらの要望や意見の中には、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の悪化を招くだけでなく、他の市民へのサービス低下を引き起こす、重大な問題です。

本市は、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は、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

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、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、職員の職場環境が害されるもの。

【対象となる行為の例】

○「要求内容に妥当性を欠く」場合の例

- ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が本市の行政サービスの内容と関係がない場合
- ・妥当性を欠く金銭の補償や謝罪の要求

○「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」の例

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害など) ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など)
- ・威圧的な言動 ・土下座の要求 ・継続的(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座りなど) ・差別的、性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

- ・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、「天草市職員カスタマーハラスメント対応マニュアル」に基づき、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。
- ・悪質なものと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うえで対処を進めていきます。
- ・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。

4 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する天草市の基本姿勢の明確化及び周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の作成
- ・職員への教育・研修

令和7年12月26日

天草市長 馬場 昭治