

指宿市カスタマーハラスメント対応基本方針

指宿市では、市民等（住民、事業者、施設利用者等）のニーズに応え、適正な行政サービスを提供することが、信頼の確保につながると考えています。また、市民等から寄せられる要望や意見は、市政を推進する上で非常に貴重なものであり、引き続き丁寧かつ真摯に対応することで行政サービスの改善に努めてまいります。

一方で、カスタマーハラスメントは、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけ、更には職場環境が悪化し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きます。

指宿市では、カスタマーハラスメントに対して、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、以下のとおり組織一丸となって対応することとします。

○カスタマーハラスメントの定義

市民等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動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・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の職場環境を害するもの。

【例】・必要以上の長時間にわたる拘束や執拗な言動

- ・暴言、脅迫、性的な発言や身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・過度な要求や執拗に追い詰める発言、威圧的な言動
- ・SNS やインターネットでの誹謗中傷

※ 上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

○カスタマーハラスメント発生時の対応について

- ・カスタマーハラスメントがあった場合には、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があった場合には、当該行為の中止を求め、行為者がこれに応じないときは、対応を打ち切ります。
- ・カスタマーハラスメントの状況や程度に応じて、弁護士に相談する、警察へ通報するなど法的に対応します。

○カスタマーハラスメント対応のための取り組み

- ・カスタマーハラスメントの発生を防ぐために、市民等に対して指宿市の基本姿勢を周知し、啓発活動を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、対応マニュアルを整備し、職員研修の充実を図ります。
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の健康に配慮するための、相談窓口の充実を図ります。