

本巣市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

—— すべての市民の皆さまに、安心・信頼される市役所を目指して —— 令和8年9月策定

方針の目的



職員の安全と職務環境の確保
職員が安心して働ける職務環境を確保します。



市民サービスの向上につなげる
公正で質の高いサービスを継続的に提供します。

カスタマーハラスメントのない、誰もが気持ちよく暮らせるまちづくりを目指します。

市民の皆さまのご理解とご協力を
お願いいたします。

基本原則



職員の安全確保

職員の人権を尊重し、心身の安全を最優先に対応します。



公正・公平な対応

すべての市民に対して、公正・公平に対応します。



組織的な対応

一人で抱え込まず、組織全体で連携し、適切に対応します。



冷静・毅然とした対応

感情的にならず、冷静かつ毅然とした姿勢で対応します。



再発防止と改善

事例の分析と対策により、再発防止とサービス改善に努めます。



職員の責務

職員のカスタマーハラスメント問題への関心・理解を深めます。

カスタマーハラスメントの主な例

市民からの要求・言動のうち、社会通念上不相当なもので、職員の就業環境を害し、業務の正常な遂行を妨げるものをいいます。



身体・身体的危害

暴行、傷害など身体に危害を加える行為



精神的苦痛を与える言動

脅迫、侮辱、暴言、差別的言動など



過剰な要求・不当な要求

法的根拠のない要求、長時間の拘束、過度なサービスの要求など



業務妨害

業務の妨害、威圧的言動、執拗な電話・メールなど



上記は例示であり、これらに限られるものではありません。
悪質と判断される場合は、対応を中止し、必要に応じて警察等と連携します。

対応の流れ

STEP 1

初期対応

まずは丁寧に話を伺い、事実確認を行います。
不当な要求や暴言等には、毅然と対応し、対応の中止を伝えます。



STEP 2

組織的な支援

上司への報告・相談を行い、職員だけで対応せず、組織で方針を共有し、適切に対応します。



STEP 3

職員のケア

職員の心身の負担に配慮し、相談体制の整備や必要なサポートを行います。



職員を守ることが、より良い市民サービスにつながります。

関係機関との連携

悪質なカスタマーハラスメントに対しては、関係機関と連携して、毅然と対応します。



警察署

脅迫、暴行、威力業務妨害、名誉毀損等の犯罪行為に対する連携



弁護士・法的専門機関

法的助言や法的手続きに関する支援



関係団体・他の自治体

情報共有や事例研究、対応ノウハウの共有による対策の強化

関係機関と連携し、職員と市民を守り、安心して暮らせるまちをつくれます。



職員の安全と市民サービスの向上のため、カスタマーハラスメント対策に取り組みます。