

函館市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 はじめに

函館市では、市民一人ひとりに温かく寄り添う行政を推進し、優しさに満ちたまちを目指して全力で取り組んでおります。そして、市民の皆様を始めとした行政サービスの利用者の方等から寄せられるご要望やご意見は、業務の改善や行政サービスの向上につながるものであり、引き続き真摯に対応してまいります。

一方で、ご要望やご意見の中には、社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格を否定する言動や暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるのみならず、通常業務への支障や他の利用者の方へのサービスの低下を招く重大な問題であります。

函館市では、これらの行為に対し、職員を守り、適正な行政サービスの提供を維持していくため、毅然とした態度で組織的に対応してまいります。

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の方等からのクレーム・言動のうち、要求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、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) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が函館市の行政サービスの内容と関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

ア 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（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、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求

イ 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・ 金銭などの補償要求
- ・ 謝罪の要求（土下座を除く）

4 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に該当する可能性がある行為に対しては、組織として情報を共有し、職員を守るため状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど、毅然と対応します。

また、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。