

栃木市カスタマーハラスメント基本方針

はじめに

栃木市では、市民の皆さまの行政サービスの満足度を高めるため、市民の皆さまからいただく貴重なご意見・ご要望に耳を傾け日々の業務に取り組んでおります。

しかし、市に対するご意見・ご要望の中には、内容等が社会通念上不相当なものや、暴力的行為によるものなど、職員の人格を否定し、尊厳を傷つけるものがあります。このような行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）は、業務の支障となり、他の市民の皆さまへのサービスの低下を招くことになります。

栃木市は、職員が心身ともに安心できる職場環境の確保と市民の皆さまの利用環境整備のため、以下のとおり、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたします。

第1 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、クレーム・言動の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、職員の就業環境が害されるものをいいます。（2022年2月厚生労働省作成「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より）

第2 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・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（大声での恫喝、物を叩く）
- ・土下座、謝罪の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な言動
- ・拘束的な言動（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
- ・正当な理由のない過度な要求（制度上対応できないことへの要求）
- ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り など

第3 カスタマーハラスメントへの対応

職員は、市民の皆さまの対応には真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、適切な対応に努めます。

また、どのような行為がカスタマーハラスメントに該当するかを市民の皆さまに知っていただくために、カスタマーハラスメント防止啓発ポスターを掲示します。

そのうえで、カスタマーハラスメントと判断した場合には、以下のとおり対応いたします。

(1) 面談・電話対応時間等について

- ・発展性のない話、同じ内容の繰り返し等、膠着状態に至ってから 30 分を超えた場合、対応を終了します。

(2) 面談場所・録音等の実施について

- ・面談は、原則として庁舎等で行います。
- ・職員は、必要に応じて記録化のため、録音を行います。

(3) 無断撮影・録音について

- ・「栃木市庁舎管理規則」に基づき、撮影、録音、録画、放送その他これらに類する行為を原則禁止します。ただし、職員の許可を得た場合や記念撮影等、公務に支障がない場合を除きます。

(4) 職員の安全確保について

- ・上司や同僚は見て見ぬふりをせず、必要に応じて複数人で対応します。
- ・職員に危害が加えられる恐れがある場合、又は、危害が加えられた場合は、警察・弁護士などと連携し対処します。

(5) 事後対応について

- ・市は、対応事例の情報を内部で共有します。
- ・市は、対応事例を基に、再発防止策を検討し、実施します。

第4 市民の皆さまへのお願い

今後も、ご意見・ご要望などの皆さまのお声につきましては、真摯に対応してまいりますので、ご理解とご協力をいただきますようお願いいたします。