

東松山市カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年9月 策定

1 基本的な考え方

東松山市では、市民の皆様等からお寄せいただく意見や要望を、業務の改善や行政サービスの向上につながる貴重な機会と捉え、誠実かつ公平・公正に対応します。

一方で、こうした意見や要望の中には、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る行為が見受けられます。このような行為は、職場環境や職員の心身の健康への悪影響を及ぼすほか、公務の円滑な遂行を妨げ、ひいては行政サービスの質の低下を招きかねないものです。

東松山市では、職員を守るとともに、適正な行政サービスを継続して提供するため、カスタマーハラスメントに対し、毅然とした態度で組織的に対応します。

2 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、行政サービスの利用者等からの言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるものと定義します。

3 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、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的、差別的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・性的な言動
- ・妥当性を欠く要求（過度な謝罪、金銭や物の要求）

上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

カスタマーハラスメントには対面で行われるものだけでなく、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

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と判断される行為に対しては、以下のとおり対応します。

- ・複数の職員等で対応するなど組織的に対応します。
- ・迷惑行為等を止めていただくよう、適宜、注意・警告を行います。
- ・警告等を行ってもなお、迷惑行為等が継続する場合は、対応を打ち切る、退去を求める等の対応をします。
- ・悪質及び犯罪行為に対しては、警察への通報や法的措置を講じる等、厳正に対処します。

5 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する市の方針の明確化及び周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントに対する対応マニュアルの作成
- ・職員のための相談窓口の設置
- ・職員への研修の実施