

根室市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

(令和7年11月10日制定)

(趣旨)

行政サービスに対する市民・利用者からのご意見・ご要望は、市民サービスの向上や業務改善につながる大切なものです。その一方で、職員に対して人格を否定する言動、過度・理不尽な要求等が行われると、職員の勤務環境が害され、市民サービスの低下を招く恐れがあります。

そのため、根室市では、市民サービスの質を維持しつつ、職員が安心して働く職場環境を確保する観点から、「カスタマーハラスメント」に対して組織として毅然とした対応を行います。

(定義)

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、市民等からのクレーム、言動のうち、言動の要求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り、それにより職員の勤務環境が害されるものをいいます。

(該当行為の例)

| | |
|---------|---|
| 身体的な攻撃 | <ul style="list-style-type: none">机をたたく、壁を蹴る・職員をつかむ、殴る、蹴る唾を吐く書類や物を投げつける |
| 脅迫・恫喝 | <ul style="list-style-type: none">「痛い目に遭わせる」、「どうなっても知らないからな」などの脅迫「調子に乗るな」、「なめてんのか」などの恫喝 |
| SNSへの投稿 | <ul style="list-style-type: none">SNS上で特定の職員を誹謗中傷する許可なく撮影した職員の写真や職場の写真を掲載する |
| 拘束 | <ul style="list-style-type: none">長時間にわたる対応の強要長時間にわたる電話不退去・居座り |
| 繰り返し | <ul style="list-style-type: none">電話を切ってもすぐにかけてくる複数部署にまたがる複数回のクレーム同様の内容の質問・要求を執拗に繰り返す |
| 過度な要求 | <ul style="list-style-type: none">妥当性を欠く金銭や物の要求妥当性を欠く謝罪の要求 |
| 権威 | <ul style="list-style-type: none">制度上対応できないことへの要求優位な立場にいることを利用した暴言特別扱い（文書の交付や上位者による対応）の要求 |

| | |
|-------|---|
| 揚げ足取り | <ul style="list-style-type: none"> ・話をすり替えてクレームに繋げる ・揚げ足を取って執拗に責め立てる |
| その他 | <ul style="list-style-type: none"> ・「態度が気に入らない」など言いがかりをつける ・特定の職員を名指しして処分等を求めるなど人事への要求 ・関係のない話を延々とする |

※上記は例示であり、ここに記載のない行為でも職務遂行を妨げる行為はカスタマーハラスメントに該当するものとします。

(対応)

カスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、組織として毅然とした対応をします。また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなどの措置を講じることがあるほか、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。