

## 新発田市カスタマーハラスメント対策基本方針

### 1 カスタマーハラスメントに対する基本的な姿勢

市民等から寄せられる御意見・苦情等については、まごころを込めた接遇により、御意見等を丁寧に聞き取り、解決につなげています。

その一方で、過剰な要求や行政サービスへの言いがかりなどにより、職員の人格を否定する言動や脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つける行為もあります。これらの行為は、職場環境を悪化させるだけでなく、市民サービスの低下・市政の停滞を招くおそれがある重大な問題です。

新発田市では、これらの行為に対しては、職員を守るとともに、組織一丸となって毅然と対応していきます。

### 2 カスタマーハラスメントの定義

「適切な初期対応を行い、丁寧な説明を繰り返しているにもかかわらず、社会通念上不相当な主張・要求（内容及び方法）を止めようとせず、通常業務に支障（自身の精神状態を含めて）をきたす行為」

- ▶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 など ※「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省）」から抜粋

### 3 カスタマーハラスメントへの対応

職員一人に対応するのではなく、複数人に対応する、関係部署で情報を共有するなどして組織的に対応します。また、状況に応じて、対応を打ち切ることを伝え、警告を行い、応じない場合は庁舎管理者へ連絡する、警察へ通報するなどの対応を行います。

### 4 カスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメントに対する基本方針の周知
- ・カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定と周知
- ・カスタマーハラスメント対応研修の実施
- ・職員相談窓口の設置
- ・カスタマーハラスメント防止啓発ポスターの掲示