

【新座市カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針】

1 基本的な考え方

新座市では、市民の皆様の理解を得ながら、必要な行政サービスを提供するとともに、本市に対して寄せられる意見や要望は、行政サービスの改善等につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部の行政サービスの利用者等からの意見や要望の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もあり、通常の業務への支障や他の利用者へのサービス低下を招くおそれがあります。

新座市では、これらの言動に対しては、職員を守るために、組織として毅然とした態度で対応していきます。

2 カスタマー・ハラスメントの定義及び該当する言動

新座市では、カスタマー・ハラスメントを「**職員の職務に係る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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されること**」と定義し、具体的には、以下のような言動がカスタマー・ハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマー・ハラスメントに該当する言動】

- ・ そもそも要求に理由がない要求又は行政サービス等と全く関係のない要求
- ・ 対応が著しく困難な要求又は対応が不可能な要求
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※ 例示であり、これらに限られるものではありません。

3 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言動が行われた場合には、職員を守るため、毅然とした対応を行います。

また、必要により警告等や対応の中止をするとともに、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

4 職員への対応

職員がカスタマー・ハラスメントに適切に対処できるよう対応マニュアルを策定し、研修の実施や相談窓口の設置を行うとともに、カスタマー・ハラスメントの被害を受けた職員へのケアを行うなど、組織全体でカスタマー・ハラスメントの防止に取り組みます。