【令和８年 10 月施行】

# 黒部市カスタマーハラスメント基本方針

## １　基本的な考え方

本市では、市民からの信頼や期待に応えるため、より質の高い行政サービスを提供することに努めている。また、市民等からの行政サービスに対する意見や要望は、行政サービスの是正や業務改善のきっかけに繋がる貴重なものであり、これらに対しては真摯に対応している。

一方で、これらの中には、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もあり、こうした行為は職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい障害を与え、行政サービスの質の低下を招くなど、重大な問題になることも懸念される。

このような状況を踏まえ、本市では、職員を守り、取り組むべき業務に注力して、安定した行政サービスを提供できる環境をつくるためにも、カスタマーハラスメントの防止に努め、発生した場合には毅然とした態度で臨むとともに、組織一丸となって対応していく。

## ２　カスタマーハラスメントの定義

市民をはじめとした関係者からの申出・要求のうち、以下の要件をすべて満たすものを「カスタマーハラスメント」として定義する。

（１）社会通念上許容される範囲を超えたものであること

社会通念に照らし、要求内容が妥当性を欠くものまたは手段・態様が相当でないもの

① 要求内容が妥当性を欠くもの

〈例〉・事実や根拠がない事項に対する執拗な要求
・過大な謝罪や制度外の特別対応の要求
・市の行政サービスと直接関係がない要求

② 要求を実現するための手段・態様が相当でないもの

〈例〉・身体的な攻撃（暴行、傷害等）　・継続的、執拗な言動
・威圧的な言動　・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
・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）

（２）就業環境を害するもの

職員が身体的または精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じるもの

## ３　カスタマーハラスメントへの対応

【組織的対応】市民等から職員に対してカスタマーハラスメントと判断される言動があった場合には、所属長等の指揮の下、組織として迅速に方針を決定した上で対応し、状況によっては対応を打ち切る。

【法的措置】悪質なものや犯罪行為と判断されるものは、警察や弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応する。

【研修・支援】カスタマーハラスメントに適切に対応するため、職員研修を定期的に実施するとともに、被害を受けた職員に対しては、産業医との面談等の措置を講じる。

【周知・啓発】市民等の理解と協力を得るため、防止啓発チラシの掲示や市ホームページ等で周知・啓発に取り組む。