

那須烏山市カスタマーハラスメント対応基本方針

令和8年9月策定

1 趣旨

本市は、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）から寄せられる意見や要求に真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より一層質の高い行政サービスを提供することを心がけます。

他方で、行政サービスの利用者等からの言動の中には、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけるものもあり、こうした行為は、勤務環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらす他、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き、行政サービスの利用者等が公平・公正に本来の行政サービスを受けられなくなる等、重大な問題になることも懸念されます。

このような事案に対し、職員の人權を尊重するとともに、職員の安全を確保することにより、職員が取り組むべき業務に注力し、より質の高い行政サービスを提供できる環境を作るため、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実に関する法律」及び「栃木県カスタマーハラスメント防止条例」の趣旨に則り、本市におけるカスタマーハラスメント対応の基本方針を定めるものとします。

2 カスタマーハラスメントの定義

本市では、カスタマーハラスメントを、厚生労働省指針を踏まえ、「職場において行われる、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もの。」と定義します。

3 カスタマーハラスメントへの基本的な対応

本市では、組織的にカスタマーハラスメントの防止に努めるとともに、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応し、職員を保護します。一方、行政サービスの利用者等からの正当な意見、要望、問合せ等を不当に制限することのないよう、事案ごとに適切に判断します。

その他、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、次のとおり全庁的な取組を実施します。

- ・カスタマーハラスメント対応マニュアルを作成し、職員への周知・啓発及び研修を行います。
- ・被害を受けた職員に対しては、産業医等との面談等の措置を講じます。
- ・悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士との相談の上で法的措置を講じます。
- ・対応職員の基本的な相談先は管理監督者（所属するグループの総括又は所属長）とし、全庁的な相談窓口は総務課人事グループに設置します。
- ・相談者等のプライバシーを保護し、相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として勤務条件等の不利益な取扱いを行いません。