

渋川市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

渋川市では、市民の皆様からの市政運営に対する要望等は、市民サービスの向上や業務の改善につながる重要なものとして、誠実にその内容を受け止め対応するよう努めています。

一方で、職員に対し、人格を否定する言動や不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する行為が行われることもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、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可能性があります。

渋川市では、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員を守るとともに、適正な行政サービスを維持していくため、毅然とした態度で組織的に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義等

(1) カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、職員の職務に係る市民、事業者、その他の行政サービスの利用者等（以下「市民等」という。）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をいいます。

(2) カスタマーハラスメントに該当する具体的行為

※以下のような行為を想定していますが、これらに限るものではありません。

- ア 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ウ 威圧的な行動
- エ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- オ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
- カ 差別的な言動
- キ 性的な言動
- ク 職員個人への攻撃・要求

3 カスタマーハラスメントへの対応について

市民等から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、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。

また、状況に応じて、注意、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。

さらに、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。

4 基本的な対策について

- (1) カスタマーハラスメントに対する渋川市の基本姿勢の明確化（基本方針の策定）、職員への周知・啓発
- (2) 職員のための相談対応体制の整備
- (3) カスタマーハラスメントへの対応マニュアルの策定
- (4) 職員へカスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施
- (5) 録音・対応記録等による事実の把握

令和8年9月14日

渋川市長 星 名 建 市