

岡山市職員に対するカスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 基本姿勢

基本姿勢の3つの柱

- I. 行政サービスの利用者等からの意見・要望に真摯に対応します
- II. カスタマー・ハラスメントから職員を守ります
- III. カスタマー・ハラスメントには、毅然として組織的に対応します

岡山市では、誰もがくらしやすい社会の実現に向け、質の高い行政サービスの提供に努めています。行政サービスの利用者等から寄せられる意見や要望は、行政サービスの向上にあたって貴重なものであると認識しており、これらに対しては真摯に耳を傾け、誠実かつ丁寧に対応してまいります。

一方で、職員の人格を否定するような発言や、暴力・脅迫等の行為は、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、通常業務の遂行や他の利用者へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼす重大な問題となっています。

岡山市では職員を守り、行政サービスを適正に提供していくために、こうした行為に対し、毅然として組織的に対応します。

2 カスタマー・ハラスメントとは

(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、行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいいます。

(2) カスタマー・ハラスメントに該当するもの

○要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、岡山市の行政サービスの内容と関係がない場合

○要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合

- ・ 身体的な攻撃（暴力、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（暴言、脅迫、名誉棄損、侮辱等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 必要以上の長時間にわたる拘束や執拗な言動（電話を含む）
- ・ 性的な言動

- ・職員個人への攻撃、要求
- ・過度な金銭等の補償の要求
- ・過度な謝罪の要求

3 カスタマー・ハラスメントに対する市の対応等

行政サービスの提供にあたっては、利用者等のそれぞれの事情に十分配慮したうえで、カスタマー・ハラスメントに対しては、次の3つの観点から対応の強化を図ります。

○予防

職員が安心して働くことができるよう、職員と行政サービスの利用者等の双方に働きかけ、カスタマー・ハラスメントの未然防止に努めます。

- ・カスタマー・ハラスメントの防止を啓発する掲示物等
- ・カスタマー・ハラスメントの理解を深めるための職員研修の拡充

○対応

カスタマー・ハラスメントが発生した際には、マニュアル等を活用し、毅然として組織的に、次のような対応を行っていきます。

- ・言動を止めるよう警告し、場合によっては応対を中止
- ・庁舎からの退去命令
- ・警察への相談、通報
- ・弁護士と連携した法的措置

○フォローアップ

カスタマー・ハラスメントに対応した職員の心身の健康をサポートします。

- ・メンタルヘルス相談・職員相談等の窓口によるフォロー

令和7年8月29日

岡山市長

大森 雅夫