

岩見沢市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

岩見沢市は、市民からの信頼や期待に応えるため、より満足度の高い行政サービスを提供することに努めています。そして、市民等からの行政サービスに対する要望や意見は、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ます。

一方で、行政サービス利用者からの要望や意見の中には、内容に妥当性がなく、常識の範囲を超えた要求や言動、職員の人格を否定する言動や暴力等もあり、職員の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させるほか、通常業務への支障や他の利用者へのサービス低下を招く重大な問題です。

岩見沢市は、より満足度の高い行政サービスの提供と、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対して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きます。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービス利用者からのクレーム・言動のうち、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、職員の職場環境が害されるもの

【該当する行為】 以下の記載は例示であり、これに限るものではありません

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合	
①	事実や根拠が岩見沢市に過失のないことに対する要求
②	岩見沢市の行政サービス内容とは関係のない場合
(2) 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言動	
①	身体的な攻撃(暴行、傷害)
②	精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
③	威圧的な言動
④	土下座の要求
⑤	継続的、執拗な言動
⑥	拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
⑦	差別的な言動
⑧	性的な言動
⑨	職員個人への攻撃、要求
⑩	妥当性を欠く金銭などの補償要求
⑪	妥当性を欠く謝罪の要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

職員に対しカスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応ができるよう、対応方法や手順など必要な研修を行い、カスタマーハラスメントに対する組織的な対応を実施します。

カスタマーハラスメントに対しては毅然と対応し、場合によっては注意、警告、対応の中止をさせていただくとともに、より適切な対応のため、警察や弁護士などと連携していきます。

カスタマーハラスメントに対する防止策として、施設内に防止啓発チラシの掲示や市ホームページ等で周知を図ります。