

新見市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針

令和 8 年 9 月 2 8 日

(令和8年10月1日適用)

新 見 市

1 基本姿勢

新見市では、誰もが暮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。市民をはじめとする行政サービスの利用者等からのご意見・ご要望等は行政サービスや教育の質の向上業務改善等につながるものであり、真摯に受け止め、丁寧に対応することを基本としています。

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。

新見市では、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することとします。

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、行政サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、その要求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、職員等の尊厳を傷付け、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しうるもの

○要求内容に妥当性を欠くもの

- ・ 過剰な要求、実現困難な要求
- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ・ 要求の内容が、新見市の行政サービスの内容とは関係がないもの 等

○要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当でないもの

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 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
- ・ 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 等

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実施

○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、場合によっては対応を中止
- ・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