

# 人吉市職員カスタマーハラスメント対応基本方針

## 1 基本的な考え方

本市は、市民の皆様に信頼される質の高い行政サービスを提供するため、市民の皆様の御意見や御指摘には真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

一方で、一部の行政サービスの利用者や利害関係者等から職員に対する暴言や不当な要求などの著しい迷惑行為(以下「カスタマーハラスメント」という。)から職員を守るとともに、カスタマーハラスメントへの対応を強いられることによる悪影響が、他の利用者や市民の皆様への行政サービスの低下につながることはないようにしなければなりません。

そこで、本市はカスタマーハラスメントに対して次のとおり対応し、良好な勤務環境を構築するとともに、今後も質の高い行政サービスの提供に努めてまいります。

## 2 人吉市におけるカスタマーハラスメントの定義

- ① 行政サービスの利用者、利害関係者等が行う
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③ 職員の就業環境を害すること

### 【例】

- ・ 必要以上の長時間にわたる拘束や執拗な言動
- ・ 暴言、脅迫、性的な発言
- ・ 過度な要求や執拗に追い詰める発言
- ・ 威圧的な言動
- ・ SNS やインターネットでの誹謗中傷
- ・ 身体的な攻撃(暴行・傷害)

※上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

## 3 カスタマーハラスメント発生時の対応について

- ・ カスタマーハラスメントがあった場合は、当該行為の中止を求め、行為者がこれに応じないときは、対応を打ち切ります。
- ・ カスタマーハラスメントの状況や程度に応じて、警察への通報、弁護士相談の上での法的措置等の対応をとります。

## 4 カスタマーハラスメント対応のための体制整備について

- ・ カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- ・ カスタマーハラスメントに適切に対応するための職員研修の実施
- ・ カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の健康に配慮した相談体制の整備
- ・ カスタマーハラスメント発生防止のため、行政サービスの利用者等への周知・啓発の推進

令和 8 年 10 月 1 日

人吉市長 松岡 隼人