

日高市カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

1 基本的な考え方

日高市では、職員一人ひとりが全体の奉仕者として、市民の皆様からのご意見ご要望を真摯に受け止め、業務改善や行政サービスの向上に努めています。

一方で、一部の方からの言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動も見受けられ、これらの行為は、職員の人格と尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、業務に支障をきたし、行政サービス提供の停滞や質の低下を招く重大な問題であると認識しています。

日高市では、職員を守り、適正な行政サービスの提供を維持していくため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした態度で対応します。

2 定義

カスタマーハラスメントとは、市民、その他市政に関わりのある者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たものにより、職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

- ・ 正当な理由のない要望、日高市の行政サービスの内容と関係のない要望
- ・ 妥当性を欠く補償の要求、謝罪の要求
- ・ 身体的な攻撃
- ・ 暴言、侮辱、誹謗中傷、脅迫、差別など精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的・執拗な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 不退去、必要のない居座り

上記は例示であり、これらに限るものではありません。

4 カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメントと判断される言動が行われた場合には、職員を守るために、組織として毅然とした対応を行います。

また、悪質な言動及び犯罪行為に対しては警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員へのケアを行うとともに、職員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

令和8年10月 日高市