

富士宮市職員のカスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

富士宮市に寄せられる御意見や御要望は、より良い市民サービスを提供する上で大変貴重なものです。

しかしながら、御意見や御要望の中には、不当な要求と思われるものや職員の人格を傷つける言動、恐怖心を抱かせるものもあります。これらの行為は、職員の働く環境を脅かすものであり、適切な行政サービスの提供の妨げになるものと考えます。

富士宮市では、職員がいきいきと働くことがより良い行政サービスの提供につながるという考え方のもと、職員に対するカスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした対応を行います。

2 富士宮市におけるカスタマーハラスメントの定義

職場において行われる市民等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ことを言います。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

※以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

類型	言動の例
長時間拘束型	<ul style="list-style-type: none">・長時間電話をかける、庁舎内に居座る。・職員を長時間拘束することにより業務に支障を及ぼす。
リピート型	<ul style="list-style-type: none">・執拗に電話や来庁を繰り返す。・同じ内容のクレームを繰り返す。・複数部署にまたがり複数のクレームを行う。
暴言型	<ul style="list-style-type: none">・大声や暴言で執拗に職員を責める。・侮辱や差別的言動、恫喝を繰り返す。
暴力型	<ul style="list-style-type: none">・殴る、蹴る、わざとぶつかってくる。・机をたたく、物を投げつける、物を壊す。
威嚇・脅迫型	<ul style="list-style-type: none">・脅迫的な言動、反社会的な言動・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
権威型	<ul style="list-style-type: none">・権威を振りかざし暴言を吐く。特別扱いを要求する。
庁舎外拘束型	<ul style="list-style-type: none">・庁舎外に呼び付ける。
SNS/インターネット上の誹謗中傷型	<ul style="list-style-type: none">・インターネット上に名誉を棄損する情報又はプライバシーを侵害する情報を掲載する。
セクシャルハラスメント型	<ul style="list-style-type: none">・特定の職員へつきまとう。・わいせつな行為や発言をする。

4 カスタマーハラスメントへの対応について

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」、職員アンケート等を踏まえて作成した富士宮市職員カスタマーハラスメント対応マニュアルに基づき、職員を過度な負担から守り、行政サービスを円滑に提供するため、組織的に対応します。

(1) 市民等への応対における基本的な心構えの徹底

市民等からのお問い合わせ、相談等に対しては、基本的な応対（接遇、マナー）を心がけ、丁寧かつ真摯に話を聞き、説明を尽くす等、適切な対応に努めます。

(2) 対応手順の整備

富士宮市職員カスタマーハラスメント対応マニュアルを所属内で共有するとともに、カスタマーハラスメントに対する職員への研修や情報提供等を実施します。

(3) カスタマーハラスメントの周知

市民等に対し、どのような行為がカスタマーハラスメントに該当するか確認できるよう、窓口に防止啓発ポスターを掲示する等により、周知を図ります。

(4) カスタマーハラスメントへの組織的な対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、組織として毅然と対応します。

必要に応じて対応状況を録音等により記録し、当該行為に対する警告の後、対応を中止します。また、対応時間はおおむね30分程度を目安とし、超過する場合は対応を中止します（内容や頻度（大声、粗暴な行為、何度も繰り返す等）に応じて対応時間を短縮する場合があります。）。また、状況に応じて庁舎管理者等が退去を求めます。

退去を求めた後も退去しない、悪質な言動又は犯罪行為に対しては、警察、弁護士等の関係機関に相談の上、厳正に対処します。

あわせて、カスタマーハラスメント行為を相談した職員が不利益を受けないようにするとともに、ハラスメントを受けた職員の心身のケア及びプライバシーの保護に努めます。

多くの市民等の皆様におかれましては、円滑に行政サービスを御利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応しますので、御理解・御協力をよろしくお願ひします。

令和8年1月制定
富士宮市長 須藤 秀忠