

# 名護市カスタマー・ハラスメント対応基本方針

## 1 基本的な考え方

名護市では、市民の皆様の理解をいただきながら、市民の幸福度向上につながる行政サービスの提供に努めております。市政運営に関しましては、多様な世代や立場の多くの市民・団体の皆様から貴重な要望や意見をいただいております。これらの要望や意見に対しては、丁寧かつ真摯な対応に努めております。

一方で、これらの要望や意見の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるだけでなく、業務に支障をきたし、他の行政サービス利用者へのサービス低下を招く重大な問題です。

名護市では、職員を守るとともに行政サービスを適正に提供するため、これらの行為に対しては、組織的に一丸となり、毅然とした態度で対応していきます。

## 2 カスタマー・ハラスメントの定義

カスタマー・ハラスメントの定義は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律や厚生労働省が公表したカスタマー・ハラスメント防止指針の内容に基づき「行政サービス利用者等の言動が、当該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・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境が害されるもの」とします。

※ 「言動が、社会通念上許容される範囲を超え」の判断は、「要望・意見・クレーム等の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断します。なお、名護市不当要求行為等の防止に関する要綱（平成15年告示第74号）第2条に規定するものを含むものとします。

## 3 カスタマー・ハラスメントに該当する行為

### (1) 申出・要求の内容が妥当性を欠くもの

- 名護市に瑕疵・過失が認められない行政サービスに対する要求
- 名護市が提供すべき行政サービスの内容と関係がない要求
- 妥当性を欠く謝罪や金銭補償の要求
- 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求

(2) 手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えているもの

- 暴行、傷害など身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求
- SNS・インターネットでの誹謗中傷

※ 上記は例示であって、これらに限定され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

- (1) 行政サービス利用者等からの要望や意見に対し、真摯に耳を傾け、丁寧に対応することを基本とした上で、カスタマー・ハラスメントが行われた場合は、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- (2) カスタマー・ハラスメント行為に対し、注意・警告し、行為者が応じない場合は、対応を終了する、退去を要求するなど毅然と対応します。
- (3) さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談した上で法的措置を講じるなどの対応を行います。

#### 5 基本的な対策

- (1) カスタマー・ハラスメントに対する名護市の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- (2) カスタマー・ハラスメントへの対応方法・手順の策定
- (3) 職員のための相談対応体制の整備
- (4) 職員への教育・研修
- (5) 職員が着用する名札や職員録についてプライバシーへの配慮
- (6) 録音・録画等による事実の記録保全
- (7) 警察・弁護士との連携