

伊丹市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

伊丹市は、市民の皆様信頼される質の高い行政サービスを提供するよう努めるとともに、市民等から寄せられるご意見やご指摘は、本来、市政を推進するにあたって貴重なものであることから、真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

一方、市民等から寄せられる意見や指摘の中には、職員の人格を否定する言動、誹謗中傷、長時間の拘束などの著しい迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメントが発生しています。このような行為から職員を守るとともに、それらへの対応を強いられることによる悪影響が、他の市民等へのサービス低下につながることをないようにしなければなりません。そこで、伊丹市は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態度で対応し、良好な職場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 カスタマーハラスメントの定義

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当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容範囲を超えたものにより職員の職場環境が害されるもの。

〈類型例示〉

- ・身体的な攻撃(暴行・傷害)
- ・精神的な攻撃(暴言・脅迫・誹謗中傷・無断撮影・SNS投稿)
- ・威圧的な言動(恫喝・罵声・土下座の要求・特別扱いの要求)
- ・拘束的な言動(居座り・不退去)
- ・継続的な言動(クレームの繰り返し・頻繁な電話)

上記は例示であり、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への対応

- ・カスタマーハラスメント防止のため、これまで以上に真摯な対応、丁寧な説明に努めます。
- ・カスタマーハラスメントと判断した場合、警告を行う、対応を終了するなど、組織として毅然と対応します。
- ・カスタマーハラスメントの状況・程度によって警察への通報、弁護士への相談など厳格な措置を執ります。

4 カスタマーハラスメント対策

- ・職員個人に抱え込まず、チームで対応し、組織内の連絡・連携体制を整備、相談窓口の設置等、組織として職員をしっかり守ります。
- ・対応マニュアルの策定、職員への周知、接遇・マナー向上のための研修を実施します。
- ・市庁舎等での啓発ポスターの掲示、案内など市民への周知・理解に努めます。
- ・対応の記録・引継ぎを徹底し、組織として継続的かつ一貫した対応体制を維持するとともに、必要に応じて、警察、弁護士等、外部機関との連携を強化します。