

熊本市カスタマーハラスメント対応基本方針

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(カスタマーハラスメント)が発生しています。

このようなカスタマーハラスメント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、他の利用者等の皆様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、本市はカスタマーハラスメントに対して以下のとおり対処し、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。

1 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。

2 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への適切な対応ができるよう、対応マニュアルの整備、職員研修その他の組織体制を構築します。
- ・ 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を整備します。
- ・ カスタマーハラスメントの発生防止のため、行政サービスの利用者等への周知・啓発や職員の接遇力向上を推進します。

本市におけるカスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からの申出、要望、苦情などの要求のうち、そ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・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の勤務環境が害されるもの。

【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、性的な発言など
- ・ 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。

令和7年(2025年)2月

熊本市長 大西一史