

舞鶴市カスタマーハラスメントに対する基本方針

基本的な考え方

職員は、行政サービスの利用者等に対し、常に信頼と期待に応え、最適なサービスを提供するよう努めています。行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、市政を推進するに当たって貴重なものであり、これらに対しては、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職員の勤務環境を悪化させるほか、業務の遅滞により、他の行政サービスの利用者等への対応ができなくなるなど行政サービスの低下に繋がる可能性を有する重大な問題です。

舞鶴市は、職員の人権を尊重するため、また、より良い行政サービスの提供を実現するため、著しく妥当性を欠いた要望や意見又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動に対しては、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しつつ、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

カスタマーハラスメントの定義

舞鶴市では、カスタマーハラスメントの定義を「行政サービスの利用者等からの言動のうち、当該言動の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・態様が社会通念上不相当なものであって当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されること」とします。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

行政サービスの利用者等の要求の内容が著しく妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が舞鶴市の行政サービスの内容と関係がない場合

要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な、執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求

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に該当すると判断した場合には、複数名で対応するなど組織的に対応します。

状況によっては、対応を中断し、弁護士への相談や警察への通報を行う場合があります。

カスタマーハラスメントへの基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する舞鶴市の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- ・職員のための相談対応体制の整備
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・職員への教育・研修

令和7年2月1日