

古賀市カスタマーハラスメント対応基本方針の策定

近年、カスタマーハラスメントが社会問題化していることに関し、古賀市においても職員の勤務環境を守り、質の高い市民サービスを提供するため、「古賀市カスタマーハラスメント対応基本方針」（以下、「基本方針」）を策定し、対策を講じます。

職員においては、市民等の行政サービス利用者に対する迅速かつ丁寧な対応を心がけ、苦情を生み出さない接遇意識をもつことに努めますが、著しい迷惑行為が発生した場合は、職員の安全と適正な業務遂行を確保する組織対応を行います。

■概要

職員の勤務環境を害する迷惑行為を、カスタマーハラスメントに該当する行為として判断し、基本方針において、以下に示すとおり類型化します。

- ①反復・時間的拘束型
- ②暴言・威嚇・脅迫型
- ③権威型
- ④SNS等での誹謗中傷型

カスタマーハラスメントと判断した場合は、警告の発出や対応の中止を判断する等により、組織的対応を行います。

■今後の周知対応

(令和7年4月以降)

- ・ホームページ
- ・広報
- ・ポスター
- ・カスタマーハラスメント、接遇に関する職員研修の実施

古賀市カスタマーハラスメント対応 基本方針

基本的な方針

市職員の心構えとして、市民等の行政サービス利用者に対して迅速かつ丁寧な対応を心がける必要があります。また、市民等の方が安心して相談できるよう、礼儀正しく、好感を持たれる態度で接し、傾聴と共感を常に意識して、苦情を生み出さない対応に努めてまいります。

見解の相違や誤解による苦情等が発生した場合は、誠実な対応に努めますが、それでもなおもって長期化・複雑化し、悪質な事案へと発展した場合は、職員の安全と適正な業務遂行を確保するため、カスタマーハラスメントとして組織的に対応します。

カスタマーハラスメントと考えられる行為

市職員の勤務環境を害する迷惑行為が、カスタマーハラスメントに該当します。具体的には、妥当性のない申出や、社会通念に照らして不相当な手段による要求が含まれます。

【カスタマーハラスメントの態様の類型】

- ①反復・時間的拘束型
長時間の電話や居座り、繰り返しの電話での問合せなど執拗に同様の申出・要求を繰り返すもの
- ②暴言・威嚇・脅迫型
大声、暴言で責める言動、脅迫的な発言など
- ③権威型
優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求など
- ④SNS等での誹謗中傷型
市職員の対応を撮影した動画、職員の名等のインターネット上での公表など

カスタマーハラスメントへの対応

申出や要求内容を聞き取り、妥当性の有無を判断し、適切に対応します。
カスタマーハラスメントに該当する場合は、市職員の安全を確保しつつ、警告の発出や対応の中止を判断し、悪質な場合においては、警察や弁護士へ相談する等、法的な対応により、毅然とした組織対応を行います。

対策の継続

- ・市長から、カスタハラ対応の意識・姿勢を市職員へ周知
- ・対応方法の情報共有
- ・職員研修による意識の浸透

【問い合わせ先】

古賀市役所 総務部 人事秘書課

担当：北村、佐田 電話：092-942-1121