

前橋市職員カスタマーハラスメント対応基本方針

前橋市では、市民等の皆様から寄せられるご意見、ご要望及び苦情等を、市政運営及び行政サービスの改善につながる重要な声として真摯に受け止め、適切かつ丁寧な対応に努めています。

一方で、ご意見、ご要望及び苦情等の一部には、要求内容が不当であるものや要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして逸脱していると考えられるものもあります。これらの行為は、職員の就業環境を害するだけでなく、行政サービスの円滑かつ安定的な提供にも支障を来すおそれがあります。

前橋市では、職員の安全と心身の健康を守り、市民等の皆様に対する行政サービスを継続的かつ安定的に提供していくため、これらの行為に対して、組織としてき然と対応します。あわせて、相談体制の整備、対応手順の明確化、職員への周知・啓発等を通じて、職員が安心して職務に従事できる職場環境を確保します。

1 カスタマーハラスメントの定義

市民等から職員に対して行われる暴行、脅迫その他の違法な行為または正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間にわたる対応等の不当な行為であって、職員の就業環境を害するものをいいます。

▶カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為の例

- ・ 正当な理由なく、要求する（不当な金銭・物品の要求、面会の強要等）
- ・ 正当な理由なく、長時間にわたる居座り・電話により職員に対応を継続させる【長時間型】
- ・ 正当な理由なく、来庁・電話を繰り返す【リピート型】
- ・ 大声や職員に侮辱的な言葉を口にする【暴言型】
- ・ 職員に暴力を振るう、物を乱暴に扱う【暴力型】
- ・ 職員に脅しの言葉を口にする【威嚇・脅迫型】
- ・ 自身の優位な立場を利用して、特別扱いを要求する【権威型】
- ・ SNSで職員の氏名や写真をさらす、ひぼう中傷の書き込みをする【SNS型】
- ・ 職員へのつきまとい、わいせつ行為、盗撮を行う【セクシュアルハラスメント型】

※上記は例示であり、カスタマーハラスメントに該当する行為は、これらに限られるものではありません。

2 カスタマーハラスメントへの対応

職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、複数人での対応、行為の中止の申入れなど組織的に対応します。また、状況に応じて、対応を終了する、庁舎内からの退去を命令するなどき然とした対応を行います。

また、特に悪質な行為と認められる場合には、警察への通報、法的対応を含む措置、対応窓口の変更などの対応を行うこともあります。

3 カスタマーハラスメントへの対策

- ・カスタマーハラスメントに対する前橋市の方針の明確化
- ・職員向けの相談対応体制の整備
- ・市民向けの啓発ポスターの掲示
- ・カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定
- ・カスタマーハラスメント対応のための職員研修の実施（令和９年度実施予定）
- ・本庁舎外線通話の録音告知及び録音（令和９年度導入予定）

令和８年１０月１日
前 橋 市