

上尾市職員カスタマー・ハラスメント基本方針

基本的な考え方

上尾市では、市民の皆様の理解を得ながら、必要な行政サービスを提供するとともに市に対して寄せられる要望や意見には、誠実に対応するよう努めています。

一方で、要望や意見の中には、人格を否定する言動や脅し・威圧など職員の尊厳を傷つけるものもあり、通常の業務への支障や他の利用者へのサービス低下を招く恐れがあります。

上尾市では、これらの言動に対しては、職員を守ることを第一に考え、組織一丸となって毅然とした態度で対応していきます。

カスタマー・ハラスメントの定義及び該当する行為

1 定義

市民、その他市政に関わりのある者の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該職員の就業環境が害されるものをいいます。

2 該当する行為

- ・ 正当な理由のない要望、上尾市の行政サービスの内容と関係のない要望
- ・ 妥当性を欠く補償の要求、謝罪の要求
- ・ 身体的・威圧的な攻撃
- ・ 暴言、侮辱、誹謗中傷、脅迫、差別など精神的な攻撃
- ・ セクシャル・ハラスメント
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 継続的・執拗な言動
- ・ 不退去、居座りなど拘束的な行動

上記は例示であり、これらに限るものではありません。

カスタマー・ハラスメントへの対応について

カスタマー・ハラスメントと判断される言動が行われた場合には、職員を守るため毅然とした対応を行います。

必要により警告等や、対応の中止をさせていただくとともに、悪質な言動及び犯罪行為に対しては警察などの然るべき機関に相談のうえ厳正に対処します。

職員への対応について

カスタマー・ハラスメントに関する対応マニュアルを策定します。

カスタマー・ハラスメントに関する知識や対処方法の研修等を実施します。

カスタマー・ハラスメントの相談窓口設置やメンタルケアを実施します。

令和8年4月1日

上尾市長 畠山 稔