

## 多摩市カスタマーハラスメント防止対策基本方針

### 第1条（目的）

本方針は、市がよりよい行政サービスを安定、継続的に提供するために、職員（常勤職員のほか、再任用短時間勤務職員、会計年度任用職員、非常勤特別職、委託事業者および指定管理者を含む。）が安心して働くことができる良好な勤務環境を確保することを目指し、業務の円滑な遂行を妨げ、職員の心身に深刻な影響を及ぼす恐れのあるカスタマーハラスメントの防止および適切な対処に関する基本的な考え方を定めることを目的とする。

### 第2条（定義）

職員に対するカスタマーハラスメントとは、①行政サービスの利用者等による行為のうち、次に掲げる行為をはじめとする、②職員の業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、③職員の勤務環境を害するものをいう。

- 1 執拗な苦情や不当な要求を繰り返す行為
- 2 職員に対する暴言、差別的な言動または侮辱的な言動
- 3 身体的な暴力または暴力的な振る舞い
- 4 著しい大声や怒鳴り声による威圧的な行為
- 5 職員のプライバシーや名誉を侵害する行為または性的な言動

### 第3条（任命権者の責務）

任命権者は、自らはいかなるハラスメントも行うことなく、全ての職員が安心して働くことができるよう、カスタマーハラスメント防止策として、以下の取り組みを実施する。

- 1 全職員を対象とした定期的な研修・セミナーの開催
- 2 カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備および配布
- 3 職員への相談窓口の周知と利用促進
- 4 市民に対する理解啓発のための広報活動や掲示の実施

### 第4条（管理監督者の責務）

職員を管理監督する地位にある者（以下「管理監督者」という。）は、自らはいかなるハラスメントも行うことなく、良好な勤務環境を確保するため、日常の執務を通じた指導等により職員相互にサポートし合う意識の醸成に努める。また、カスタマーハラスメントに起因する問題が生じた場合には、組織的な対応を行うため、迅速かつ適切に対処しなければならない。

### 第5条（職員の責務）

職員は、カスタマーハラスメントに関する十分な認識を持ったうえで、行政サービスのさらなる向上を目指し、来庁者からの意見等に十分に耳を傾け寄り添う姿勢を持ち、自らはいかなるハラスメントも行うことなく市民目線での対応を行う。それにもかかわらず、職員がカスタマーハラスメントを受けた場合には、冷静に対応し、必要な場合は上司や他の職員に速やかに報告することとする。カスタマーハラ

スメントを受けた職員を見かけた場合も同様とし、職員相互にサポートし合う姿勢を持つこととする。

#### 第6条（警告、退去命令等）

市及び管理監督者は、職員に対するカスタマー・ハラスメントが行われた場合においては、職員の安全と健康を守るため、行為者に対し警告や退去命令を行う等、毅然と対応するほか、職員の健康管理に努める。

#### 第7条（警察等への通報）

市及び管理監督者は、カスタマー・ハラスメントにより刑事事件に該当する恐れがある場合や職員の安全確保のために必要があると判断した場合には、速やかに警察等の関係機関へ通報するものとする。

#### 第8条（継続的な見直し）

市は、本方針の実施にあたり、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するとともに、本方針および具体的対応の効果を定期的に確認・評価して改善を図るものとする。