

館林市職員に対するカスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

1 基本的な考え方

館林市では、職員一人一人が全体の奉仕者として、公正・公平な行政サービスの向上のため、市民の皆様から寄せられる貴重な意見や要望を真摯に受け止め、業務に取り組んでいます。

一方で、悪質なクレームや不当な要求などの職員に対するカスタマーハラスメントは、職員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、行政サービスの低下につながりかねないものです。

館林市では、職員の人権を守り、職員が安心して働ける職場環境を整備し、公正な職務の執行の確保と市民から信頼される市政運営を推進するため、カスタマーハラスメントには組織的に毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者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又は正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束等の不当な行為であって、就業環境を害するものをいいます。

なお、「行政サービスの利用者等」とは、館林市から行政サービスの提供を受ける者（今後提供を受ける可能性がある者を含む。）又は館林市の業務に関する利害関係者をいい、職員が応対する全ての人をいいます。

3 館林市としての取組

館林市では、公正な職務の執行を確保するとともに、職員が安心して働きやすい職場環境を整備するため、カスタマーハラスメントに対して以下の対応を行います。

- ・カスタマーハラスメントがあった場合は、組織的に毅然とした姿勢で対応します。
- ・職員の心身の安全や健康を守るため、相談体制を整備します。
- ・職員へカスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。
- ・必要に応じて、警察への通報、弁護士への相談等の対応を行います。

4 館林市職員としての取組

職員は、行政サービスの利用者等の権利を尊重し、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、その防止に資する行動をとるよう努めるものとします。また、上記「3 館林市としての取組」に協力するよう努めるものとします。

5 カスタマーハラスメントに該当する行為

※ 以下のような行為を想定していますが、これらに限るものではありません。

- 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
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃・要求

令和8年9月

館林市長 多田善洋