

新潟市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

本市が目指す都市像を実現するためには、職員が資質・能力を高めるとともに、市民からの要望や意見を真摯に聴きとり、市民の視点に立って考え、行政サービスの提供や施策の形成を行うことが重要です。

一方で、要望や意見を頂く際には、職員の人格を否定する言動や脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つける行為が行われたものもありました。これらの行為は職場環境の悪化を招くだけでなく、市政を停滞させ、他の市民へのサービス低下を引き起こす、重大な問題です。

新潟市では、これらの行為に対しては、職員を守るとともに、市政に停滞を生じさせることなく適正な行政サービスの提供を継続していくため、組織一丸となって毅然と対応していきます。

2 新潟市役所におけるカスタマーハラスメントの定義

《参考：「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（R4.2 厚生労働省作成）から一部抜粋》

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるもの

- 「要求内容の妥当性」を欠く場合の例
 - ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・ 要求の内容が本市の行政サービスの内容と関係がない場合
- 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」の例
 - ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
 - ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
 - ・ 威圧的な言動
 - ・ 土下座の要求
 - ・ 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、居座りなど）
 - ・ 差別的な言動
 - ・ 性的な言動
 - ・ 職員個人への攻撃、要求
 - ・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求
 - ・ 妥当性を欠く謝罪の要求（土下座を除く）

3 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は、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然とした対応を実施します。さらに悪質な場合には、弁護士に相談する、警察へ通報するなど法的な対応を行います。

4 基本的な対策

- ・ カスタマーハラスメントに対する新潟市の基本姿勢の明確化
- ・ カスタマーハラスメントへの対応等の明確化、職員への周知
- ・ 職員の相談対応体制の明示
- ・ 啓発ポスターの掲示、市民への周知
- ・ 職員研修の実施

令和 7 年 4 月 1 日

新潟市長 中原ハ一