

山口市職員カスタマーハラスメント対策方針

令和8年10月1日策定

1 目的

山口市は、住民に最も身近な基礎自治体として、市民の皆様との対話を大切にしながら、より質の高い行政サービスを安定して提供していくことを基本的な姿勢としています。また、皆様から寄せられるご意見やご要望は、行政サービスの向上につながるものとして、丁寧かつ誠実な対応にも努めているところです。

一方で、ご意見やご要望の中には、社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、そのような行為は、職場環境の悪化や他の市民の皆様への行政サービス提供に支障をきたすおそれがあります。

本方針は、これらの行為に対して職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供していくための基本理念を明らかにするものです。

2 定義

カスタマーハラスメントとは、山口市に対して行われる市民、事業者、来庁者等の苦情・要望・意見のうち、要求内容の妥当性の有無にかかわらず、実現するための手段、態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境が害されるものをいいます。

- ・長時間にわたる拘束や繰り返しの言動
- ・大声、暴言、脅迫的、差別的、性的な言動 殴る、蹴るなどの暴行
- ・優位な立場にいることを利用した特別扱いの要求
- ・インターネットやSNSでの誹謗中傷

3 対応

職員がカスタマーハラスメントを受けた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。状況に応じて、警告を行う、対応を中止し退去を要求するなど、毅然とした対応を取ります。悪質と判断されるケースについては、警察への通報、弁護士への相談など法的に対応します。

4 対策

- ・発生を抑止するため、市公式ウェブサイトやポスターの掲示等により広く周知を図ります。
- ・職員研修を実施し、意識の醸成及び接遇能力の向上を図ります。
- ・カスタマーハラスメントに係る職員の相談体制を整備します。