

尼崎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

尼崎市では、市民の理解を得ながら、市民に必要な行政サービスを提供するよう努めるとともに、行政サービスの利用者等（業務上の関係者等を含む。）から寄せられる要望や意見は、本来、市政を推進するに当たって貴重なものであることから、これらに対し、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなどもあり、これらの行為は、職員の人権を侵害するとともに通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

尼崎市では、これらの要求や言動に対しては、行政サービスを適正に提供するとともに、その担い手である職員を守るため、組織として毅然とした態度で解決していきます。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

尼崎市に対する要望や意見のうち、要求の内容が妥当性を欠く場合又は要求を実現するための手段若しくは態様が社会通念上不相当な場合は、これらの言動がカスタマーハラスメントに該当します。

3 カスタマーハラスメントへの対応について

行政サービスの利用者等からの尼崎市に対する要望や意見に対しては、利用者等のそれぞれの事情に配慮したうえで、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなどにより毅然と対応します。

さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報したり、弁護士に相談したりするなどの手段を講じることとします。

4 基本的な対策について

- (1) カスタマーハラスメントに対する尼崎市の基本姿勢の明確化とその周知をすること。
- (2) 職員のための相談対応体制の整備をすること。
- (3) カスタマーハラスメントへの対応方法等の策定をすること。
- (4) 職員に対する研修を実施すること。

令和7年4月1日

尼崎市長 松 本 眞