湖南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

湖南市では、「ずっとここに暮らしたい！　みんなで創ろう　笑顔つなぐ・つながる湖南」を目指し、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ています。そして、市民をはじめとした行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応すべきものです。

一方で、要望や意見の中には、職員の人格を否定するものや脅迫、暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つける行為もあり、こうした行為は、職場環境を悪化させ、職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、通常の業務に支障を及ぼし、行政サービスの質の低下を招く重大な問題です。

湖南市では、これらの行為に対しては、行政サービスを適正かつ継続的に提供するとともに、職員を守る観点から、組織として毅然とした態度で対応していきます。

２．カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等が行う言動であって、その内容が業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境や業務遂行が阻害され、もしくは職員の尊厳を傷つけるものをいいます。

３．カスタマーハラスメントへの対応

湖南市は、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、状況に応じて、警告し、対応を中止し、または退去を要求するなどの対応を迅速かつ組織的に行います。

また、悪質な場合は、警察への通報や法的措置を行うなどの手段を講じます。

４．基本的な対策

(1) カスタマーハラスメントに対する湖南市の基本姿勢の明確化および職員への周知
(2) 職員のための相談体制の整備および明示
(3) 啓発ポスターの掲示、市民への周知
(4) 職員研修の実施

令和８年（2026 年）９月 30 日

湖南市長　　松　浦　　加代子