

横浜市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

横浜市は、市民の皆様の「声」を大切に、納得・共感していただけるかを「市民目線」で常に考えます。

本市に寄せられるご意見やご要望は、業務遂行に当たって貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応します。

他方、ご意見やご要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動、恐怖心を抱かせるものもあります。

そのような行為は、職員の就業環境を脅かすものであり、適切な行政サービス提供の妨げになるものです。

横浜市は、職員がいきいきと働けることがより良い行政サービスの提供につながるという考えのもと、職員の人権や就業環境を脅かす言動に対し、組織として毅然と対応いたします。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員が業務上関わる、すべての方々からの言動のうち、要求内容が妥当性を欠く、あるいは、当該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、職員の就業環境が害されるもの

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

例示であって、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合

- ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求内容が、横浜市が提供するべき行政サービスの範囲外の場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当でない

- ・暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・威圧的、差別的な言動
- ・継続的、執拗な言動（長時間・長期間に渡る対応等）
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・SNS/インターネットでの誹謗中傷
- ・性的な言動
- ・特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ・妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座の強要等）

4 カスタマーハラスメントへの対応について

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実を把握するように努めます。

カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、対応を中止することもあります。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、法的に対応することもあります。

5 横浜市のカスタマーハラスメント対策

- ・ カスタマーハラスメントを理解するための意識啓発
- ・ 録音・録画・対応記録等による事実の把握
- ・ SNS等への不当な投稿に対する削除要請
- ・ 広聴及びカスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等の研修
- ・ カスタマーハラスメントに対する相談体制
- ・ 警察への通報や、弁護士等、専門家との連携

令和7年4月制定
横 浜 市