

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

本市では、市民のニーズや社会的要請に応え、適切な行政サービスを提供することが、市民からの信頼の確保につながるものと考えています。また、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）から寄せられる意見や要望は、行政サービスの改善に資する貴重なものであることから、誠実に受け止め、必要な説明を尽くすなど、丁寧かつ真摯に対応することを基本とします。

一方、職員の人格や尊厳を傷つける言動や暴力、威圧的な言動、過度な要求など、社会通念上許容される範囲を超える行為は、職員の心身の健康や勤務環境に悪影響を及ぼすだけでなく、業務の遂行に支障を来し、他の利用者へのサービス低下を招くおそれがあります。

そのため、カスタマーハラスメントに対しては、行政サービスの利用者等の権利や個々の事情にも配慮しながら、職員を守り、適正な行政サービスを提供するため、毅然とした態度で対応します。

また、本市職員は、行政サービスの利用者等との適切なコミュニケーションや接遇を心掛けるとともに、自らがカスタマーハラスメントの行為者とならないよう、相手方の立場を尊重し、公務員として適切な言動に努めます。

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からの言動であって、職員が従事する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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当しうる行為

カスタマーハラスメントに該当する行為の例として、以下のようなものが想定されます。なお、これらは代表的な事例であり、これらの行為に限定されるものではありません。

1 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	
(1) そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求	・ 性的な要求 ・ 職員のプライバシーに関わる要求
(2) 対応が著しく困難・不可能な要求	・ 法令に違反するおそれのある事務処理実施の要求 ・ 他の市民との公平性を損なう要求 ・ 権限を超えた対応を求める要求(人事処分・税の減免等)

2 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの	
(1) 身体的な攻撃 (暴行、傷害等)	・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行 ・ 物を投げつける ・ わざとぶつかる ・ つばを吐きかける
(2) 精神的な攻撃	・ 職員の名誉を傷つけ、又は人格を否定する言動等（性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む） ・ 職員のプライバシー情報を SNS に投稿する等の発言 ・ 謝罪、土下座の強要 ・ 盗撮、無断撮影 ・ 職員への長時間にわたる執拗な叱責
(3) 威圧的な言動	・ 大声で職員や周囲を威圧する ・ 反社会的な言動
(4) 継続的・執拗な言動	・ 同様の苦情、要求を何度も繰り返す ・ 過度な頻度で連絡する ・ 特定の職員を指名、接触を繰り返す ・ 同じ内容の文書を大量に送付する
(5) 拘束的な言動	・ 長時間の居座りや電話で職員の時間を拘束する

4 カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの利用者等からの意見や要望については、それぞれの事情に配慮し、丁寧な説明を行うなど、適切に対応することを基本とします。

その上で、カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合には、職員の安全を確保し、必要に応じて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、退去を求めるなど毅然と対応するとともに、悪質と判断される場合には、警察その他の関係機関及び弁護士等の専門家と連携し、必要な対応を行います。

5 基本的な対策

- ・ 本市の基本姿勢の明確化、市民・事業者等及び職員への周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・ 職員のための相談・対応支援
- ・ 職員への研修
- ・ 対応記録等による事実の把握
- ・ 警察、弁護士等との連携

令和8年10月
行方市