

瑞穂市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

瑞穂市では、行政と市民との協働により、誰もが幸せに住み続けられる地域社会が実現できるように施策を推進しており、市民の皆様から寄せられる貴重なご意見やご要望を真摯に受け止め、業務に取り組んでいます。

一方、ご意見やご要望の中には、不当と思われる要求や職員の人格を否定したり恐怖心を抱かせたりする言動など、職員の尊厳を不当に傷つけるものもあります。

こうした行為は、職員の勤務環境を悪化させるほか、通常業務への支障や他の行政サービス利用者へのサービスの質の低下を招くこととなります。

本市では、職員が安全かつ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、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応していきます。

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、次の3つの要件をすべて満たすものとします。

(1) 職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動

対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者が、カスタマーハラスメントの行為者となり得ます。

(2) 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

社会通念に照らし、当該言動の内容が職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものをいう。このような言動に該当するか否かは、具体的な状況を踏まえて総合的に判断します。

(3) 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もの

言動の頻度や継続性を考慮するが、強い精神的又は身体的苦痛を与える態様の言動である場合には、1回の言動であっても該当し得るものとなります。

3 カスタマーハラスメントになり得るものの例

(1) 言動（SNS含む。）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

性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。

②対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

(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）

②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

③威圧的な言動（大声を出す、複数人で取り囲む）

④継続的、執拗な言動（繰り返される、しつこい、揚げ足取り、責め立て）

⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間にわたる職員の不合理な拘束）

4 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である市民や事業者等のみなさまからのご意見やご要望には、利用者それぞれの事情に配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切かつ迅速な対応に努めます。

その中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、本市職員を守るため、毅然とした対応を行います。

(1) 組織的に対応します。

(速やかに上司に報告する・複数職員で対応する・場所を選定する・時間を設定する・事案を所属長に報告する・情報共有を行う・指示を仰ぐ 等)

(2) 毅然と対応します。

(議論は避ける・曖昧な回答はしない・発言内容を録音する・警告する・対応を中止する 等)

(3) 悪質と判断した場合は、法的に対応します。

(庁舎管理権を行使する・警察に通報する・弁護士に相談する)

5 カスタマーハラスメント対策について

(1) カスタマーハラスメントに対する市の基本姿勢を明確化し、職員及び外部へ周知・啓発します。

(2) カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、職員への教育・研修を行います。

(3) カスタマーハラスメントに遭った職員のプライバシーを保護し、ハラスメント行為を相談したことなどでの不利益な取り扱いは行いません。

(4) 迅速かつ適切に対処を行うため、相談体制を整備し必要に応じて警察や弁護士等と連携します。

令和8年10月 瑞穂市