

廿日市市カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 趣旨

本市職員は、市民等に対し、公正かつ誠実な姿勢で質の高い行政サービスを提供する必要があります。

一方で、職員が適切な対応をした場合であっても、一部の市民等による暴言や威圧的な言動などのカスタマー・ハラスメントが発生する場合があります。このような行為は、職員の心身に大きな負担を与えるだけでなく、安全な職場環境を脅かし、ひいては他の市民への円滑な行政サービスの提供に支障を来すおそれがあります。

このような状況を踏まえ、本市は、全ての職員が安心して働くことができる環境を確保し、市民に良質な行政サービスを継続的に提供するため、組織全体でカスタマー・ハラスメントに対し毅然とした態度で対応します。

この基本方針は、その防止に積極的に取り組むことを目的として定めるものです。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）、人事院規則10-17（令和8年10月1日施行）等の内容を踏まえ、カスタマー・ハラスメントを次とおり定義します。

【本市におけるカスタマーハラスメントの定義】

職員の職務に係る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。

なお、社会通念上許容される範囲を超えたものとは、一般的に次に掲げるような事例が考えられます。

ただし、個別事案の状況等により判断が異なる場合もあり、限定列举ではないことに留意し判断します。

(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

区分	言動の内容（事例）
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

区分	手段や態様の内容（事例）
①身体的な攻撃（暴行、傷害等）	・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 ・物を投げつけること。 ・わざとぶつかること。 ・つばを吐きかけること。

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)	・庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。 ・SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。 ・職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・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。）を行うこと。 ・土下座を強要すること。 ・盗撮や無断での撮影を行うこと。 ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。
③威圧的な言動	・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。 ・反社会的な言動を行うこと。
④継続的、執拗な言動	・同様の質問を執拗に繰り返すこと。 ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと。 ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
⑤拘束的な言動 (不退去、居座り、監禁)	・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

3 職員対応の基本姿勢

職員は、市民の意見や要望に対し真摯に耳を傾け、誠実に説明を行います。

ただし、前項に該当する不当な要求や言動に対しては、毅然とした態度をもって対応し、必要に応じて対応を中止します。

4 具体的な対応方法

カスタマー・ハラスメントが発生した場合又はそのおそれがある場合、職員と職場環境の安全を確保するため、状況に応じて、次の対応を組織的に行います。

(1) 複数対応・記録（威圧的な言動や過度な要求に対するもの）

面談は原則として複数職員で対応し、ＩＣレコーダー等で記録を行います。

(2) 時間制限（長時間の拘束を強いるもの）

面談等の時間は原則として３０分以内とし、超過した場合は対応を終了する場合があります。

(3) 組織的対応（威圧的な言動や過度な要求に対するもの）

職員が対応困難と判断した場合は速やかに上司へ報告し、組織として対応方針を決定します。

(4) 法的措置

行為が悪質又は継続的な場合には、対応を打ち切り、退去を求めます。

廿日市市不当要求行為等対策要綱に定める不当要求行為等に該当する場合には、「廿日市市不当要求行為等対策要綱」や「不当要求行為等への対応マニュアル」に基づき組織として毅然と対応します。