

江南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

本市は、一人ひとりの市民に寄り添い、その声に真摯に耳を傾けながら、公平かつ適切な行政サービスの提供に努めています。また、行政サービスの利用者等（業務上の関係者を含む。）から寄せられる意見や要望は、市政を推進する上で貴重なものであることから、その趣旨を十分に受け止め、誠実かつ丁寧に対応しています。

一方で、行政サービスの利用者等から寄せられる言動の中には、社会通念上相当な範囲を超えた要求など、カスタマーハラスメントに該当するものがあります。こうした行為は、職員の人権を侵害し、安全で安心して働くことができる職場環境を損なうだけでなく、通常業務の遂行に支障を生じさせ、結果として他の行政サービス利用者へのサービス低下を招く重大な問題です。

本市は、市民に対する行政サービスの維持・向上を図るとともに、その担い手である職員を守るため、カスタマーハラスメントに組織全体で毅然とした姿勢で対応します。

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、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であって、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により、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ことをいいます。

※「社会通念上許容される範囲を超える」言動については、「言動の内容」や「手段・態様」を踏まえて総合的に判断します。

《カスタマーハラスメントになり得るものの具体例》

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

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や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すること。 ・ 職員の機微な個人情報について、職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は職員が開示することを強要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、執拗な責め立てをすること。 ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。
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。

※上記は主な例であり、これらに限られません

3. カスタマーハラスメントへの対応

職員に対してカスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為があった場合は、職員を守るため、複数の職員で対応するなど、組織として対応します。

また、必要な説明や対応を行ったにもかかわらず、行為が継続する場合は、対応を打ち切るなど、毅然と対応します。

さらに、悪質な行為と判断される場合には、警察や弁護士への相談など、必要な措置を講じます。

4. 職員を守るための取り組み

本市では、職員が安心して職務に従事できる環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して以下の取り組みを実施します。

- ① 《組織的な対応》 カスタマーハラスメントへの対応は、必要に応じて複数の職員で行うなど、組織として対応します。
- ② 《対応の打ち切り等》 長時間にわたる拘束（30分程度を一つの目安とします。）、執拗な繰り返し（3回以上を一つの目安とします。）など、業務に支障を及ぼす場合は、対応を打ち切るなど適切に対応します。
- ③ 《対応の記録・事実の把握》 適切な対応を行うため、必要に応じて会話や通話の録音等により、事実関係の把握に努めます。
- ④ 《警察・弁護士との連携》 悪質な行為や対応が困難な事案については、警察や弁護士等と連携し、適切に対応します。
- ⑤ 《職員への研修》 職員がカスタマーハラスメントに対して適切に対応できるよう、必要な知識や対応方法に関する研修を実施します。
- ⑥ 《職員のための相談支援》 カスタマーハラスメントを受けた職員が一人で抱え込むことのないよう、相談できる体制を整備・周知します。

～ 市民の皆様へのお願い ～

本市は、市民の皆様との信頼関係を大切に、誠実で公平な行政サービスの提供に努めるとともに、ご意見やご要望には丁寧に対応してまいります。一方で、職員の人格や尊厳を傷つける行為等については、本方針に基づき組織として対応いたします。

市民の皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月
江南市