豊見城市カスタマーハラスメント対策基本指針

1. 基本的な考え方

豊見城市では、全体の奉仕者として、職員一人ひとりが誠実かつ公正に職務を遂行するとともに、行政サービス利用者等から寄せられる意見や要望等に対し、誠意ある丁寧な対応に努めています。

一方で、意見や要望等の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境を悪化させ、対応する職員の心身に大きな負担を与えるだけでなく、通常業務の遂行を妨げ、市民等への行政サービスの低下を招く重大な問題であり、看過することはできません。

本市では、行政サービスを適正に提供するため、職員を守るとともに、職員個人に対応を委ねることなく、弁護士や警察などの関係機関とも連携しながら、組織として毅然とした態度で対応していきます。

2. カスタマーハラスメントの定義

本指針における「カスタマーハラスメント」とは、行政サービス利用者、市民、その他市の業務に関係する者等からの言動や要求のうち、その内容又は当該要求を実現するための手段・態様が、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境が害されるものをいいます。

なお、要求内容そのものに一定の妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

3. 判断基準

カスタマーハラスメントに該当するかについては、個々の言動のみをもって一律に判断するのではなく、次の事項のほか、具体的な状況を踏まえて総合的に判断します。

（１）言動や要求の内容に妥当性はあるか

事実関係や因果関係を確認し、行政サービス利用者等の言動や要求について、その内容に理由や根拠はあるか、行政サービスとして対応可能な範囲であるか、対応が著しく困難又は不可能なものではないかなど、社会通念上許容される範囲を超えていないかを確認します。

（２）要求を実現するための手段・態様に相当性はあるか

行政サービス利用者等の言動や要求における手段・態様が暴力的、脅迫的、威圧的、執拗、拘束的、差別的又は性的なものなど、社会通念上許容される範囲を超えていないかを確認します。

4. カスタマーハラスメントの類型

（１）言動や要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

類型	主な行為
①そもそも要求に理由がない又サービス等と全く関係のない要求	・行政サービスと関係のない要求をすること。 ・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。など
②対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・法令に違法または逸脱する恐れのある事務処理を行うことを要求すること。 ・不当な金銭要求や損害賠償要求をすること。など

（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

類型	主な行為
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。など
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すること。 ・職員の人格を否定するような言動を行うこと。 ・土下座を強要すること。 ・盗撮や無断での撮影をすること。 ・職員の性的指向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。など
③威圧的な言動	・大きな怒鳴り声をあげて職員や周囲を威圧する。 ・反社会的な言動を行う。など
④継続的・執拗な言動	・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つけること。 ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。など
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。など

※上記の類型・主な行為は一例であり、これらに限定されるものではありません。判断基準に基づき、具体的な状況を踏まえて総合的に判断します。

5. カスタマーハラスメントへの対応

（１）各所属長は、日頃から窓口等での丁寧な対応を基本とし、カスタマーハラスメントに対しては、本指針を部署全体で共有するとともに、対応方法や相談体制を明確にし、職員が適切かつ安全に対応できる職場環境を整備します。

（２）カスタマーハラスメントがあった場合は、組織として毅然と対応し、状況に応じて、複数での対応、録音・録画、注意・警告、対応の終了、退去の指示等を行うとともに、より適切な対応のため、事案によっては、警察や弁護士等と連携し、法的措置を検討します。

（３）職員に対して、カスタマーハラスメントへの対応に関する研修等を実施し、職員の資質向上を図るとともに、本指針の周知を行うなど、カスタマーハラスメント対策に取り組みます。

（４）カスタマーハラスメントによる暴力的・威圧的な言動等から職員の心身を守るため、部署内での連携や組織的な対応を図るとともに、精神的な負担が生じた職員に対しては、サポートやケアに取り組みます。

6. 留意事項

行政に寄せられる意見、要望等は、行政運営や行政サービスの改善・向上につながる貴重な声です。一律にカスタマーハラスメントと判断することなく、行政サービス利用者等の正当な権利を不当に侵害することのないよう、十分に留意します。

令和８年９月30日
豊見城市長　徳元 次人