

吉野川市カスタマーハラスメント対策指針

令和8年3月
吉野川市

1. 基本的な考え方

行政サービスの利用者等からの「常識の範囲を超えた要求や言動」、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為は、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境のみならず個々の職員の健康の悪化を招くおそれがあります。

このような状況が発生した際、各職員個別の対応だけでは、問題の長期化や職員の健康被害といった事態の深刻化を招くおそれがあり、ひいては市民への行政サービス提供の遅滞を招くなど業務遂行上の支障となり得ます。

今後も行政サービスの利用者である市民の皆さま等との信頼・協力関係のもと、職員の心身の健康を守り、より満足度の高い行政サービスを提供していくため、カスタマーハラスメントに対して、組織が一体となって対応していきます。

2. カスタマーハラスメントの定義

本市においては、「カスタマーハラスメント」を「職場において行われる行政サービスの利用者等からの言動であって、要求の内容の妥当性に照らして、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たものにより、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

※「行政サービスの利用者等」とは、地域住民をはじめ、他の行政機関、企業等、全ての第三者を含みます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

- ① 要求の内容が妥当性を欠く場合
 - ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・ 要求の内容が本市の行政サービスの内容と関係がない場合
 - ② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動
 - ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
 - ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
 - ・ 威圧的な言動（大声を出す、複数人で取り囲むなど）
 - ・ 継続的（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間にわたる職員の不合理な拘束など）
 - ・ 職員の人格否定・差別的な言動
 - ・ 性的な言動（セクシュアルハラスメント）
 - ・ 市や職員の信用を毀損させ得るSNSやインターネット上での誹謗中傷
 - ・ 職員個人への攻撃、要求（つきまとい、待ち伏せ、職員に対する無断撮影など）
 - ・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求
 - ・ 妥当性を欠く謝罪の要求・強要（謝罪文の要求や土下座の要求・強要など）
- 上記は例示であり、これらに限るものではありません。

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である市民や事業者等の皆さまからのご意見やご要望には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、市として丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、職員を守るため、毅然とした対応を行います。

- ・ 行為者から職員に対して危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、職員の安全確保を優先し、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- ・ 状況に応じて、警告を行う、対応を中止し退去を求めるなど毅然と対応します。
- ・ 必要に応じて、録音及び録画等により、行為の記録を残し、関係各所との対応に使用します。
- ・ 悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め、厳正に対応します。

5. 基本的な対策

- 市民への本市カスタマーハラスメント対策の周知及び協力の依頼
- カスタマーハラスメント対応マニュアルによる対応手順の職員への周知
- カスタマーハラスメント抑止のための職場環境の整備
- 職員の安全確保及び相談体制の整備
- 職員への研修の実施