

五條市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年9月25日策定

1 目的

この基本方針は、本市職員が担当する行政サービスの利用者等からの要望や意見等の対応にあたり、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切な対応の確立を図ることにより、効率的に業務遂行することを目的とします。

2 基本原則

職員は、市民の市政運営に対する要望や意見等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より一層質の高い行政サービスの提供や市民福祉の増進を図ることに努めます。

その過程において、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、行政サービスを行う職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がる恐れがあります。

市は市民等からの要望や意見等に対し真摯に対応することはもちろんですが、カスタマーハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応します。

3 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、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をいいます。

4 該当する行為

(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
- ② 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

(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
- ④ 継続的、執拗な言動
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

5 対 応

カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合は、速やかに対応を終了し退去を求めます。また、以下のとおり対応します。

(1) 長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について

- ・面談等の時間は、原則として状況が膠着してから30分以内とします。なお、面談等の時間が30分を超過する場合は、対応を終了します。
- ・カスタマーハラスメント行為が確認された場合は、速やかに対応を終了し退去を求めます。

(2) 威圧的な言動・過度な要求に対する面談場所、録音の実施等について

- ・面談は、原則として庁舎等で行います。
- ・面談は、原則として複数の職員（2名以上）で対応し、状況及び内容により面談の開始から終了までの間、録音の目的を説明し、ICレコーダーにより録音します。
- ・カスタマーハラスメント防止のため、威圧的な言動・過度な要求をする者でなくても、必要に応じて窓口や電話での会話を録音します。

(3) SNSへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について

- ・原則、庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止します。（公務上必要な場合は除きます）
- ・カスタマーハラスメント行為が収まらない相手に対しては、弁護士等に相談し、内容証明を送付するなどの警告を行います。
- ・職員を誹謗中傷するSNSへの投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は警察へ通報します。

(4) 威圧的な言動・過度な要求に対する記録作成、報告書等について

- ・面談等行った場合は、記録及び報告書等の作成を行います。

(5) 職員の安全確保について

- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先します。
- ・危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報します。

(6) 五條市不当要求行為等防止条例に基づく対応

- ・カスタマーハラスメント行為の内容により、「五條市不当要求行為等防止条例」に基づき組織的に、かつ、警察その他の関係機関と緊密な連携により対処します。