安中市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

安中市では、適正な行政サービスの維持・向上と職員に対する激しい暴言や執拗な非難、理不尽な要求等から職員を守るため「安中市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。今後、過度な要求やハラスメント行為に対しては、以下のとおり組織として毅然とした態度で臨み、特に悪質なものについては、法的措置を含めた対応を行います。

私たちが目指すのは、市民の皆様と職員が、互いに思いやりと敬意を持って接することができる安中市です。皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

令和８年１１月　安中市長　岩井均

１　基本的な考え方

市役所の業務には、全ての市民に対し、公平・公正に行政サービスを提供することが求められます。本市に寄せられる意見や要望は貴重なものであり、正当な意見や要望については真摯に対応し、より一層の市民サービスの向上に努めています。

一方で、行政サービスは、民間企業のサービス等と異なり、必ずしも市民が自由に選択できるものではありません。また、行政サービスの利用者等から職員に対する要求等の背景には、生命や財産に関わる問題がある場合も考えられます。カスタマーハラスメントに当たるかどうかの判断や対応に当たっては、それぞれの業務の内容、部署ごとの特質、その時の状況を十分に考慮し、個別の事案に応じて対応する必要があります。また、その際には、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないよう留意する必要があります。

しかしながら、市役所業務においても、職員が暴力や暴言などの行為に耐える必要はないことは当然です。カスタマーハラスメントへの対応において、担当者を孤立させてしまうと、担当者に大きな精神的負担が生じます。その負担から誤った判断や対応をしてしまい、結果として対応がさらに困難となり、業務や行政サービスの提供に大きな支障を招くおそれがあります。

公平・公正に行政サービスを提供するためにも、職員に対するカスタマーハラスメントを放置せず、組織として毅然と対応することが重要です。行政サービスを受ける側・提供する側双方の人権が尊重され、住民福祉と職員の心身の健康が並び立つ対応を目指します。

２　カスタマーハラスメントの定義

安中市では、厚生労働省の指針及び人事院規則で示されている定義に基づき、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

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（以下「行政サービスの利用者等」という。）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。

なお、カスタマーハラスメントには、対面で行われるものだけでなく、電話やSNS等のインターネット上で行われるものも含まれます。

行政サービスの利用者等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスタマーハラスメントに当たりません。

３　カスタマーハラスメントになり得るもの（例）

カスタマーハラスメントになり得るものの例には、次のようなものがあります。「言動の内容」又は「手段や態様」のいずれか一方が社会通念上許容される範囲を超える場合でも、カスタマーハラスメントになり得ます。

（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

① そもそも要求に理由がない、又は行政サービス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 想定されている行政サービスを著しく超える要求
（制度上想定されている内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること）

③ 対応が著しく困難な要求、又は対応が不可能な要求
（法令に違反し、又は法令から逸脱するおそれのある事務処理を要求すること）

④ 不当な損害賠償請求、不当な謝罪要求
（行政サービスの内容と無関係な損害賠償を請求すること）
（市長等又は職員個人の名を挙げて謝罪を要求すること）

（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）
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）
③威圧的な言動（大声による威嚇、反社会的な言動）
④継続的又は執拗な言動（同様の質問の繰り返し、論点のすり替え、揚げ足取り）
⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※上記はあくまでも例示であり、これらに限定され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方針

（１）カスタマーハラスメントに対応するための体制づくり

①職員は冷静に状況の把握に努め、関係課又は関係機関と連携し、法令、条例等に基づき、迅速に対応を行います。

②所属における各職員の役割を明確にし、組織的に複数人で対応するとともに、当該行為を中止するよう要請します。同要請に応じない場合は、直ちに対応を打ち切り、退去を求めます。

③特に悪質な事案については、警察や弁護士などの外部専門機関と連携し、法的措置を講じます。

④カスタマーハラスメントが発生した原因、状況等から傾向を分析し、対応の振り返りを行うことで、以後の対応に活かします。

⑤被害者へのメンタルケアを最優先とし、心理的負担を軽減する取組を行います。

（２）カスタマーハラスメントを発生させない環境づくり

カスタマーハラスメントを発生させないために、通話録音の実施や市ホームページ等による基本方針の公表、啓発ポスターの掲示等の環境を整えます。