

坂出市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和 7 年 6 月 2 0 日 策定

1 基本的な考え方

坂出市では、市民の市政運営に対する意見や要望等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、行政サービスの向上や業務改善につなげることによって、一層質の高い行政サービスの提供や市民の福祉増進を図ることに努めています。

一方で、その過程において、職員に対し侮辱的な言動や暴言により不当な要求等を行うなどのカスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合は、職員の人格が傷つけられ、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がったり、通常の業務に支障をきたしたりして、行政サービスの低下を招きかねない事態になります。

坂出市では、適正な行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織的に毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組んでいきます。

2 定義

カスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいいます。

(2022 年 2 月厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より)

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・提供する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、坂出市が提供する行政サービスの内容と関係ない場合

(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

ア 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・断続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

イ 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・金銭などの補償要求
- ・謝罪の要求
- ・優遇措置の要求
- ・職員に対する処罰の要求
- ・特定の職員を指名する対応要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

上記の例を含め、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等を求めます。さらに、悪質と判断される場合は、警察に通報したり、弁護士に相談したりするなどの手段を講じます。

また、以下の通り対応します。

(1) 時間的拘束・反復的な行為などへの対応

- ・面談や電話の時間は、原則として1時間以内とします。

(2) 威圧的な言動・過度な要求をする者に対する面談場所、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、複数の職員で対応し、面談の開始から終了まで録音します。
- ・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。(ただし、公務上支障がないものを除きます。)
- ・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、警察へ通報するとともに、掲載先の運営者に削除を求めます。

(4) 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。

(5) 坂出市不当要求行為等防止対策要綱に基づく対応

- ・カスタマーハラスメント行為の内容により、坂出市不当要求行為等防止対策要綱に基づき組織的に、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。

5 その他

(1) 基本方針の周知・啓発

職員に対し基本方針を周知するとともに、市ホームページへの掲載や庁舎内での啓発ポスターの掲示など広く周知・啓発し、カスタマーハラスメントを許さない市の基本姿勢を明確にします。

(2) 専門機関との連携

警察や顧問弁護士等との連携を図り、組織的に対応します。