

日上市職員に対するカスタマーハラスメントへの対応について

1 基本的な考え方

日上市は、市民の皆様から寄せられるご意見やご提案を真摯に受け止め、公平かつ丁寧な対応に努めています。しかしながら、近年、職員の対応を巡り、理不尽かつ過度な要求、威圧的・侮辱的な言動、長時間の執拗な申出といった、いわゆる「カスタマーハラスメント」が、全国的に顕在化し、社会問題化しています。これらの行為は、職員の就業環境を著しく害するだけでなく、業務の円滑な遂行を妨げ、他の市民の皆様への行政サービスの提供に支障を生じさせるなど、市政の健全な運営に重大な影響を及ぼす要因ともなりうるものです。

職員をカスタマーハラスメントから守り、安心して職務に従事できる環境づくりは、市民の皆様への公平かつ適正なサービスの提供に必要不可欠であり、ひいては市民サービスの向上と持続可能な市政運営の重要な基盤ともなるものです。

こうした背景から、日上市では、カスタマーハラスメントに対し、組織として統一的かつ毅然とした姿勢で対応するとともに、必要な措置を適切に講じてまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

本基本方針において「カスタマーハラスメント」とは、職員の対応を巡る①市民等の言動であって、②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たものにより、③職員の就業環境が害されるもの（①～③の全てに該当するもの）と定義します。

3 カスタマーハラスメントに該当する言動の例

- (1) 不合理な要求（市の責任範囲を明らかに超える対応を求めるものなど）
- (2) 不適切な手段
 - ア 暴言・威嚇・脅迫などの精神的攻撃
 - イ 拘束・執拗な行為
 - ウ 権威の濫用
 - エ その他（職員や職場を無断で撮影したり、SNSやインターネット上で名誉を毀損したりする行為など）

4 カスタマーハラスメントへの対応原則

- (1) 職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- (2) カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、カスタマーハラスメント行為を止めていただくよう注意・警告し、行為者がこれに応じない場合は、対応の終了や退去を求めるなど毅然と対応します。
- (3) その他、必要に応じて警察への通報のほか、弁護士への相談など法的な対応を行います。

5 基本的な対策

- (1) 本市のカスタマーハラスメントに対する基本姿勢の明確化
- (2) 職員向けカスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- (3) 職員のための相談体制の整備
- (4) カスタマーハラスメントに適切に対応するための職員研修の実施
- (5) 対応記録（録音等）による事実の把握

令和8年4月
日 立 市