

白岡市カスタマーハラスメント対策基本方針

1 はじめに

白岡市は、市民、来庁者、行政サービスの利用者（電話又はメール若しくはSNS等インターネット上で利用する者を含む。）その他市の業務に関係して職員に接する方（以下「市民等」という。）から寄せられる御意見、御要望、御指摘等を、市政運営や行政サービスの改善に生かすべき大切なものと受け止め、誠実かつ丁寧な対応に努めます。

一方で、職員に対する暴言、威圧的な言動、不当又は過剰な要求、長時間にわたる拘束、同一内容の執拗な繰返し、インターネット上での誹謗中傷等、職員の人格若しくは尊厳を傷つけ、又はその勤務環境を害するおそれのある行為も見受けられます。

これらの行為は、職員の心身に重大な影響を与えるだけでなく、行政サービスの適正な提供にも支障を及ぼすものです。

白岡市は、このような行為から職員を守り、安心して職務に従事できる勤務環境を確保するとともに、公正・公平で持続可能な行政サービスを提供するため、この基本方針を定めるものです。

2 基本姿勢

白岡市は、皆様からの正当な御意見、御要望、御指摘等に対しては、引き続き真摯に耳を傾け、誠実かつ丁寧に対応します。

その上で、市としてカスタマーハラスメントに該当すると判断した言動については、職員個人に対応を委ねることなく、組織として毅然と対応します。

3 定義

この基本方針において「職員」とは、常勤職員、定年前再任用短時間勤務職員（暫定再任用職員を含む。）、任期付職員、会計年度任用職員等、市長その他の任命権者の下で市の事務に従事する全ての職員をいいます。

「カスタマーハラスメント」とは、市民等からの言動のうち、その要求内容又は要求を実現するための手段若しくは態様が、職員の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、職員の人格若しくは尊厳を傷つけ、又は職員の勤務環境を害し、市の業務の適正な遂行に支障を及ぼすものをいいます。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、言動の手段・態様、継続性、頻度、職員への影響、他の利用者への影響及び業務への支障等を踏まえて総合的に判断します。

4 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

次に掲げる行為は、カスタマーハラスメントに該当します。

(1) 暴力的又は威圧的な行為

- ア 暴行、傷害その他身体に危害を加える行為
- イ 物を投げる、机をたたく、設備を壊す行為
- ウ 大声で怒鳴る、にらみつける、威圧する行為
- エ 反社会的な言動

(2) 侮辱的又は人格を否定する行為

- ア 暴言、侮辱、差別的な言動又は性的な言動
- イ 職員の能力、人格、容姿等を否定する発言
- ウ 職員を名指しして執拗に非難する行為

(3) 不当又は過剰な要求

- ア 法令、条例、規則等に反する対応を求める行為
- イ 権限上対応できないことを執拗に求める行為
- ウ 正当な理由なく特別扱い又は優先的な取扱いを求める行為
- エ 職員の処分、辞職、異動等を不当に要求する行為
- オ 土下座や謝罪文の提出など過剰な謝罪を要求する行為
- カ 金銭、物品その他の利益を不当に要求する行為

(4) 職員を拘束し、又は業務を妨害する行為

- ア 長時間にわたって職員を拘束する行為
- イ 同一又は類似の内容を電話、来庁、メール等で執拗に繰り返す行為
- ウ 庁舎又は施設からの退去要請に応じない行為
- エ 業務時間外又は職員の私的時間に対応を求める行為
- オ 正当な理由なく特定の職員による対応を要求する行為

(5) 誹謗中傷又はプライバシーの侵害に及ぶ行為

- ア 職員を誹謗中傷する内容を流布する行為
- イ 事実と異なる情報を流布し、市又は職員の信用を害する行為
- ウ 職員の氏名、画像、音声その他の個人情報のみだりに公開する行為
- エ 職員の対応を無断で撮影又は録音し、公開する行為

(6) その他の行為

ア 職員へのつきまとい、待ち伏せ又は私的な接触を図る行為

イ 他の来庁者又は施設利用者に不安又は危険を生じさせる行為

ウ その他社会通念上許容される範囲を超え、職員の勤務環境又は市の業務に支障を及ぼす行為

なお、これらは例示であり、カスタマーハラスメントに該当する行為を限定するものではありません。

5 カスタマーハラスメントに該当しないもの

次に掲げる行為は、それ自体をもって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。

(1) 行政サービス、制度又は職員の対応に関する正当な意見、要望又は指摘

(2) 職員の誤り、説明不足又は不適切な対応に対する合理的な指摘

(3) 法令に基づく申請、届出、請求又は不服申立て

(4) 請願、陳情、行政相談その他制度上認められた申出

(5) 社会通念上許容される範囲で行われる質問、確認、抗議又は改善の要望

なお、御要望等の内容に理由がある場合であっても、その手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超えるときは、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

6 カスタマーハラスメントへの対応

白岡市は、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある場合、次のとおり対応します。

(1) 事実関係の確認

相手方の主張、要求内容、言動及び対応経過を確認し、必要な記録を作成します。

(2) 組織的な対応

対応を職員一人に任せず、管理監督者への報告、複数の職員による対応、担当者の交代等を行います。また、事実関係の正確な確認及び職員の安全確保のため、必要に応じて対応状況の録音又は録画を行うことがあります。

(3) 注意又は警告

社会通念上許容される範囲を超える言動については、当該言動をやめるよう注意又は警告します。

(4) 対応の中止又は打ち切り

注意又は警告を行っても不適切な言動が継続する場合や、既に必要な説明を尽くしているにもかかわらず同一内容の要求が繰り返される場合は、対応を中止し、又は打ち切ることがあります。

(5) 今後の対応方法の指定

同一の事案について要求が繰り返される場合等には、必要な範囲で、連絡方法、対応部署、対応時間その他の対応方法を指定することがあります。この場合においても、法令に基づく申請、届出等の受付を行います。

(6) 退去の要請

庁舎又は市の施設内で暴言、威圧、居座りその他の秩序を乱す行為が行われた場合は、退去を求めることがあります。

(7) 警察等との連携

暴行、脅迫、器物損壊、つきまといその他犯罪に該当する可能性がある行為については、警察への通報又は警察官の臨場要請を行います。

(8) 法的措置

悪質な事案については、弁護士等の専門家に相談し、告訴、告発、損害賠償請求その他の法的措置を検討します。

7 職員を守るための取組

白岡市は、職員が安心して職務に従事できるよう、次の取組を進めます。

(1) 職員へのカスタマーハラスメント対策基本方針等の周知

(2) カスタマーハラスメントに関する研修の実施

(3) 相談・報告体制の整備

(4) 管理監督者を中心とした組織的な対応

(5) 事案の記録、情報共有及び再発防止

(6) 対応時の安全確保

(7) カスタマーハラスメントを受けた職員への心身のケア

(8) 警察、弁護士、産業医等との連携

(9) 委託事業者、指定管理者その他の関係者との連携

相談又は報告を行った職員については、そのことを理由として不利益な取扱いを受けることがないよう適切に保護します。

8 市民等の皆様へのお願い

この基本方針は、皆様から寄せられる正当な御意見、御要望、御指摘等を排除するものではありません。

職員の説明や対応に不十分な点がある場合には、事実関係を確認した上で、必要な説明、是正又は行政サービスの改善に努めます。

皆様と職員が互いの立場を尊重し、安心して対話のできる環境をつくること
が、より良い行政サービスにつながります。本方針の趣旨について、御理解と
御協力をお願いします。

9 その他

この基本方針の実施に関し必要な具体的手続その他の事項は、別に定めます。

令和8年10月1日
白岡市