

岩沼市カスタマーハラスメント基本方針

1. はじめに

皆様から寄せられるご意見やご要望は、行政サービスの向上につながる貴重なものであり、真摯に受け止め、適切に対応することが重要です。一方で、ご意見やご要望への対応においては、人格を否定する言動を伴うものなど、職員の尊厳を傷つける行為もあります。こうした行為は、職場環境や職員の心身の健康に悪影響を及ぼすほか、業務遂行に著しい障害を与え、行政サービスの質の低下を招くおそれがあります。

職員が安心して業務に従事し、本来取り組むべき業務に注力できる環境を確保することは、より質の高い行政サービスの提供につながります。そのため、組織的にカスタマーハラスメントの防止に取り組むとともに、発生した場合には毅然と対応する必要があります。

このような考えのもと、当市ではこのたび「岩沼市カスタマーハラスメント基本方針」を策定しました。

2. 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、次の①から③の要素をすべて満たすものをいいます。

- ①職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下、「行政サービス利用者等」という。）からの言動であって
- 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。

※「職員」は、正規職員のほか、再任用職員、任期付職員、会計年度任用職員、派遣職員、委託先の職員等を含みます。

※電話、SNS、メール等で行われるものも含まれます。

※行政サービス利用者等から寄せられる正当な意見、要望、苦情等の全てをカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

※障害者から、不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

【①行政サービス利用者等とは】

対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいいます。（例：職務において対応する、行政サービス利用者、窓口利用者、電話で問い合わせをする者、事業者、報道機関、議員など）

【②社会通念上許容される範囲を超えた言動とは】

社会通念に照らし、行政サービス利用者等の言動の内容が職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものをいいます。なお、このような言動に該当するか否かは、具体的な状況を踏まえて総合的に判断するものとします。

【③職員の就業環境が害されるとは】

当該言動により、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。この判断に当たっては、「平均的な感じ方」すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者（職員）が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とします。

該当するか否かの判断に当たっては、言動の頻度や継続性を考慮します。ただし、強い精神的又は身体的苦痛を与える態様の言動である場合には、1回の言動であっても、「就業環境を害される」と判断する場合があります。

3. カスタマーハラスメントになり得るもの

- ・ カスタマーハラスメントになり得るものの例は次のとおりです。
- ・ これらはあくまで例示であり、実際の場面においては、「言動の内容」や「手段や態様」に着目し、具体的な状況を踏まえて総合的に判断することとなります。
- ・ 「言動の内容」又は「手段や態様」のどちらか一方のみ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。

カスタマーハラスメントになり得るものの例

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	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) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること

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、傷害等）	ア 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 イ 物を投げつけること。 ウ わざとぶつかること。 エ つばを吐きかけること。
(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）	ア 庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。 イ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。 ウ 職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。 エ 土下座又は根拠のない謝罪を強要すること。 オ 職員や来庁者を無断で撮影すること、職員や他の来庁者から制止された後も撮影を継続すること、業務遂行を妨げる撮影行為を行うこと、プライバシーを侵害するような撮影行為を行うこと。 カ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。
(3) 威圧的な言動	ア 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。 イ 反社会的な言動を行うこと。
(4) 継続的、執拗な言動	ア 同様の質問を執拗に繰り返すこと。 イ 同一内容ではない場合であっても、長時間又は高頻度にわたり多数の質問や要求等を繰り返すこと。 ウ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。 エ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。
(5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

4. カスタマーハラスメントに対する基本方針

本市は、カスタマーハラスメントへの対応に当たり、次のとおり取り組みます。

(1) 基本方針

1. 行政サービス利用者等からの意見や要望等には、丁寧かつ誠実に対応します。
2. カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然に対応します。
3. 職員の人権と尊厳を守り、安全で働きやすい職場環境の確保に努めます。
4. カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、必要な配慮及び支援を行います。

(2) カスタマーハラスメントへの対応

市が丁寧かつ誠実に対応したにもかかわらず、不適切な言動や長時間の居座り等が確認された場合は、次の対応を行います。

○社会通念上許容される範囲を超える言動が確認された場合

行為の中止を求めます。行為の中止を求めたものの、改善されない場合は、対応を終了する場合があります。また、悪質の度合に応じて、警察へ通報を行う場合があります。

○丁寧かつ誠実に対応したが、長時間にわたり同じ質問等を繰り返す場合

市が必要な説明を行ったにもかかわらず、同じ質問や要求が長時間又は繰り返し行われ、通常の業務遂行に支障が生じると判断した場合は、その旨を説明した上で、対応の終了予定時刻等をお伝えします。それでも同様の言動が継続する場合には、窓口・電話・メール等の対応を終了することがあります。

令和8年10月
岩沼市