

阿南市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年9月17日策定

1 基本的な考え方

阿南市は、市民の市政運営に対する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、より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る。

一方で、その対応の過程において、社会通念を逸脱した不当な要求や、職員の業務範囲を超える対応の強要、加えて、人格を否定するような暴言や威圧的な言動などが見受けられることがある。カスタマーハラスメントであるこうした行為は、職員の心身の健康や尊厳を著しく損ない、業務の遂行や職場環境に深刻な悪影響を及ぼすものであり、他の市民への行政サービスの低下につながるおそれがある。

阿南市は職員を守り、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、カスタマーハラスメントに対し、組織的に毅然とした態度で対応する。

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、職員の職務に係る行政サービスの利用者等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う。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではない。

(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
法令に違反又は逸脱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 土下座を強要すること。

オ 盗撮や無断での撮影をすること。

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 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。

ウ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

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への対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が疑われる場合は、職員個人で対応することなく、速やかに管理職員へ報告し、必要に応じて対応職員の交代、複数職員による対応、録音・録画等の方法を活用しながら組織として対応する。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、行為者に対して行為の中止を求めるための注意又は警告を行う。これに従わず、行政サービスの適正な提供又は公務の円滑な遂行に支障が生じる場合は、対応を中止又は終了するとともに、必要に応じて退去を求めるなど、毅然とした対応を行う。

また、暴力行為、脅迫行為その他悪質なカスタマーハラスメントについては、警察への通報、弁護士への相談その他法的措置を含め、関係機関と連携し適切に対応する。

具体的な対応手順等については、別に定める「カスタマーハラスメント対応マニュアル」を参考に適正に対応する。

5 基本的な対策

(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する。

(2) 職員のための苦情相談窓口の設置

カスタマーハラスメントに関する苦情の申出及び相談窓口を設置する。

(3) 職員への教育・研修

職員に対し、カスタマーハラスメントに関する研修等を実施することで、意識の啓発や知識の向上を図る。

(4) 専門機関との連携

カスタマーハラスメントを防止するため、警察や顧問弁護士等との連携を図る。

(5) 対応マニュアル

カスタマーハラスメントには、「カスタマーハラスメント対応マニュアル」を参考に適正に対応する。