

我孫子市カスタマーハラスメント対策基本方針

1 目的

この基本方針は、本市職員が担当する行政サービスの利用者等からの要望等に対応するに当たり、職員として取るべき対応について定め、組織として適切な対応の確立を図ることにより、効率的に業務を遂行することを目的とします。

2 基本原則

職員は、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、質の高い行政サービスを提供することに努めるものとします。

その過程において、暴言、暴力、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化のみならず、業務の遂行を阻害し、行政サービスの低下に繋がるおそれがあります。

本市は、カスタマーハラスメントに対し、職員を守り良好な職場環境を確保するとともに、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、組織全体で毅然とした態度で対応を行うものとします。

3 カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる行政サービスの利用者等の言動であって、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たものにより、職員の就業環境が害されるものをいいます。

4 カスタマーハラスメントに該当する行為

「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは、要求の内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないものをいいます。

(1) 要求内容が社会通念に照らして妥当性を欠くものの例

- ・我孫子市が提供すべき行政サービスの範囲外の要求
- ・行政サービスに瑕疵が認められない場合等の相当性を欠く謝罪や賠償の要求

(2) 要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないものの例

- ・暴行、傷害などの身体的な攻撃（殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、唾を吐きかける等）
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・威圧的、差別的な言動
- ・継続的、執拗な言動（長時間・長期間にわたる対応等）
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動

- ・誹謗中傷（SNS/インターネット等）
- ・性的な言動
- ・特定の職員等を対象とした攻撃（人格の否定、プライバシーに関わる言動、無断の撮影等）
- ・土下座等の妥当性を欠く態様での謝罪の要求

5 任命権者の責務

任命権者は、カスタマーハラスメントに対し、以下の対応・対策等を講じるように努めなければなりません。

（１）防止施策

カスタマーハラスメント防止のために主体的、積極的に防止施策に協力し、関係者と連携するように努めなければならない。

（例）カスタマーハラスメントに対する我孫子市の基本姿勢の明確化、公共施設内での周知・啓発

警察への通報や弁護士等、専門家との連携

（２）安全確保と行為の中止

カスタマーハラスメント発生時、速やかに職員の安全を確保し、当該行為を中止させる等の適切な措置を講じるよう努めなければならない。

（例）職員複数人での対応

録音・対応記録等の事実の把握

SNS 等への不当な投稿に対する削除要請

カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等の研修

（３）職員に対する措置

職員がその業務に対して、カスタマーハラスメントの行為者にならないよう必要な措置を講じるよう努めなければならない。

（例）カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等の研修

文書等で職員に周知・啓発

6 職員の責務

職員は、カスタマーハラスメントの社会的背景や具体的な行為を学び、防止に寄与する行動を心掛けるとともに、職員自らが業務において、カスタマーハラスメントを行ってはいけません。また、管理監督者は良好な職場環境を確保するように努めるとともに、職員からの相談に迅速かつ適切に対処するよう努めなければなりません。

7 カスタマーハラスメントで犯罪に該当し得る行為

犯罪に該当し得る行為	罪名
物を壊す、殺すといった発言による脅し	脅迫罪（刑法第222条）
大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し	名誉毀損罪（刑法第230条）、威力業務妨害罪（刑法第234条）
複数部署に繰り返しクレームの電話	偽計業務妨害罪（刑法第233条）
正当な理由のない執務室への立ち入り	建造物侵入罪（刑法第130条）
一定時間を超える長時間の拘束、居座り	不退去罪（刑法第130条）
SNS等の投稿で自治体の信用を毀損させる	信用毀損罪（刑法第233条）

8 カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの提供者である職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、以下のとおり対応します。

- ・職員の安全確保を優先し、行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ、複数の職員等で対応する等、組織的に対応する。
- ・長時間の拘束を繰り返す行為者に対し、面談、電話等の対応時間を定め、超過する場合は対応を終了する。
- ・迷惑行為等を止めていただくよう、適宜、注意・警告を行う。
- ・警告等を行ってもなお、迷惑行為等が継続する場合は、組織的な判断の下、対応を打ち切る。
- ・行為の悪質性が高い場合は、警察への通報や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置も含め厳正に対応する。
- ・SNS等への不当な投稿に対しては、削除要請その他法的措置等を行う。
- ・上記の他、行為の内容により、我孫子市不当要求行為等対応マニュアルに基づき、組織的に対応する。

9 市民等への配慮

市民等の権利を守るための配慮と法的枠組みは以下のとおりです。カスタマーハラスメントに該当しない社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れ等については、職員は丁寧かつ真摯に対応するよう努めなければいけません。

権利	内容
消費者の権利	消費者基本法により、事業者は苦情を適切かつ迅速に処理し、消費者の権利を尊重する責務がある。消費者契約の内容も必要な情報は提供することが求められる。
障害者の権利	障害を理由とする差別をなくし合理的配慮を進めるための法律に基づき、事業者は障害者に合理的な配慮を行い、その権利利益を守る責務がある。障害特性に応じて適切な対応が求められる。
認知症の人の権利	共生社会の実現を推進するための認知症基本法に基づき、事業者は必要かつ合理的な配慮を行い、認知症の人の権利を保護する義務がある。事務遂行に支障のない範囲で適切な対応が求められる。
表現の自由	すべての国民に対し、日本国憲法第21条により表現の自由が保障されている。その他の日本国憲法で保障されている表現の自由と権利の保護に十分留意することが求められる。

10 カスタマーハラスメント相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談は、以下のとおりとなります。相談者や相談内容はプライバシーや名誉を尊重し、相談等を理由に不利益な取扱いをすることは一切ありません。

〈庁内の相談窓口〉

市長事務部局の職員については、企画総務部人事課が窓口となります。

市長事務部局以外の職員からの相談等については、原則各機関の人事担当課が窓口となりますが、直接企画総務部人事課でも相談に対応します。

〈外部の相談窓口〉

中立的かつ専門的な人事機関である「公平委員会」に対しても相談が可能（水道局職員及び技能労務職員は対象外）です。

千葉県市町村公平委員会

電話：043-233-2430

※ 会計年度任用職員についても対象となります。

人材派遣契約、業務委託契約等による業務従事者その他の市の業務に従事する者で職員以外のものから、カスタマーハラスメントに関する相談等が相談窓口にあったときは、職員からの相談等に準じて適切に処理します。

策定 令和8年10月1日

我孫子市