

瑞浪市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

瑞浪市は、市民等から寄せられる意見、要望及び苦情を、市政運営及び行政サービスの改善につながる大切な声として受け止め、丁寧かつ誠実に対応します。

一方で、要求内容又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけたり、就業環境を害したりする言動は、職員の安全を脅かすとともに、円滑な行政サービスの提供に支障を生じさせるおそれがあります。

瑞浪市は、正当な意見、要望及び苦情には真摯に対応するとともに、カスタマーハラスメントには組織として毅然と対応し、職員の安全及び就業環境を守りながら、公平かつ適正な行政サービスの提供に努めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本市における「カスタマーハラスメント」とは、次の3つの要素を全て満たすものをいいます。

- (1)行政サービスの利用者等から職員への言動であること
- (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であること
- (3)その言動により、職員の就業環境が害されること

3 対象となり得る行為の例

カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例として、以下のようなものが想定されます。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

類型	主な行為の例
身体的な攻撃	暴行、傷害、物を投げるなど、職員の身体に危害を加える行為
精神的な攻撃・威圧的な言動	脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する発言、大声で怒鳴る、机を叩く、威圧する、土下座を要求するなどの行為
継続的・執拗な言動	長時間の拘束、同じ要求を繰り返す、複数の職員・部署に同じ要求を繰り返すなどの行為
過度な要求	制度上対応できないことや、正当な理由のない特別な対応を求めるなどの行為
拘束的な行為	不退去、居座り、職員への待ち伏せ・つきまといなどの行為
職員への誹謗中傷・プライバシー侵害等	職員に対する誹謗中傷、無断撮影、画像・動画・個人情報等の不当な公開・利用などの行為

4 カスタマーハラスメントへの対応

瑞浪市は、カスタマーハラスメントに対し、職員個人に対応を委ねることなく、組織として適切かつ毅然と対応します。

事案の内容、態様、危険性、継続性及び業務への影響等に応じ、応対方法の変更又は終了、退去要求その他の必要な措置を講じるとともに、必要に応じて、警察、弁護士その他の関係機関と連携して対応します。

不当要求行為、犯罪に該当するおそれのある行為その他の重大又は悪質な事案については、「外部からの不当要求行為等の対応について」及び関係規程に基づき、警察等と緊密に連携し、組織的に対処します。

5 カスタマーハラスメント対策

瑞浪市は、職員がカスタマーハラスメントを一人で抱え込むことなく、安心して相談・報告できる体制を整えます。

相談・報告を受けた場合は、適切に事実関係を確認し、職員の安全及び就業環境の確保に努めるとともに、被害を受けた職員に必要な支援を行います。また、相談・報告又は事実確認への協力を理由として、職員に不利益な取扱いを行いません。

職員への周知・研修、情報共有及び必要な業務改善を通じて、カスタマーハラスメント防止及び再発防止に取り組みます。

令和 8 年 9 月 17 日
瑞浪市