



らしさ、かがやく。坂井市

坂井市職員カスタマー・ハラスメント対策基本方針

令和8年9月

福井県坂井市

坂井市職員カスタマー・ハラスメント対策基本方針

I 基本方針

職員は、市民をはじめとする行政サービスの利用者等(以下「市民等」という。)から寄せられる苦情や要望、意見の重要性を理解し、誠実にその内容を受け止め、丁寧かつ真摯に対応しています。

しかしながら、その過程において、過剰な要求や職員の人格を否定する言動などの行為は、職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化や通常業務の遅滞を招く可能性があります。

こうした場合、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供していくため、毅然とした態度で組織的に対応します。

II カスタマー・ハラスメントの定義

市民等からの言動のうち、「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、その結果、職員の人格若しくは尊厳を侵害し、又は勤務環境が害されるもの」をカスタマー・ハラスメントとといいます。

「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」言動とは、社会通念に照らし、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。

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

分 類	代 表 的 な 行 為
(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 つばをはきかけること
(2)精神的な攻撃	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

(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座等の強要等)	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 当初の話からすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと ウ 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

Ⅲ カスタマー・ハラスメントへの対応について

市民等からの要望や意見には、それぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマー・ハラスメントに該当する行為が認められた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。

また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。さらに、行為の態様が悪質であると認められる場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

市は、職員がカスタマー・ハラスメントを受けた場合には、その内容を把握し、職員の心身の健康に配慮するとともに、再発防止に努めます。

Ⅳ カスタマー・ハラスメントへの対策

カスタマー・ハラスメントへの対応は職員の負担が大きく、それによる業務遂行能力の

低下や健康不良を招く懸念があります。また、その後の対応に時間を要するなど、業務遅滞等によるサービス低下もあることから、組織として厳正に対処します。

1 対応方針の周知・啓発

職員に対し対応方針を周知し、市ウェブサイトに掲載するとともに、各庁舎、施設にポスターを掲示するなど広く周知・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します。

2 外線電話の通話録音

市は、必要に応じて外線電話の通話録音を実施します。

3 専門機関との連携

個別事案に対しては、顧問弁護士等との連携を図り、組織的に対応します。

4 職員への対策

(1)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、意識や知識の向上を図ります。

(2)職員がカスタマー・ハラスメントにより、心身の不調をきたすことがないよう、職員がカスタマー・ハラスメントにあった場合の相談窓口については、庁内のハラスメント窓口を活用します。また、必要に応じ、保健師や産業医が適宜対応します。

5 職員によるカスタマー・ハラスメントの防止

市は、職員によるカスタマー・ハラスメントの防止にも努めるとともに、他の事業主から事実関係の確認その他必要な協力を求められた場合には、適切に対応します。

V 留意事項

職員は、カスタマー・ハラスメントの被害を防止するとともに、市民等への適切な対応を行うため、次の事項について留意します。

- 1 市民等との十分なコミュニケーションや丁寧な説明に努めること。
- 2 行政サービスに関する知識及び対応能力の向上に努めること。
- 3 市民等の権利や利益に配慮し、適切な対応を行うこと。
- 4 障害者差別解消法その他の関係法令を遵守し、必要な合理的配慮を行うこと。