

藤井寺市職員に対するカスタマーハラスメント対応方針

【基本的な考え方】

市に寄せられるご意見・ご要望については、業務改善や制度改革のための貴重な情報提供の機会として、誠実に対応することが重要です。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動、いわゆるカスタマーハラスメントは、職員の尊厳を傷つけ、職場環境を害するだけでなく、通常業務への支障や他の利用者へのサービス提供に影響を及ぼし得る重大な問題です。

カスタマーハラスメントに対しては、個々の職員に対応を委ねるのではなく、組織として毅然と対応し、職員が安心して従事できる環境を守ります。

1. 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、①市民等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るものにより、③職員の勤務環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの

「社会通念上許容される範囲を超えるもの」に該当するか否かは、「言動の内容」と「手段・態様」を踏まえて総合的に判断します。

※「市民等」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う。(例：職務において応対する、行政サービスの利用者、事業者、報道機関、国、他自治体、議員など)

※「社会通念上許容される範囲を超えるもの」とは、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う。

※「総合的に判断」について、「言動の内容」又は「手段や態様」の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該当し得ること、また、組織又は職員の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあることについても併せて考慮する。

※判断する際には、障害者差別解消法における障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や、合理的配慮の提供義務等に留意する。

「社会通念上許容される範囲を超えるもの」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

- ・ 市のサービス等と全く関係のない要求
- ・ 法令上できない処分や取り扱いの要求

- ・ 市での対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 市に瑕疵や過失が認められないにも関わらず行われる要求

(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

- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮等)
- ・ 威圧的な言動(大きな声をあげること、反社会的な言動を行うこと等)
- ・ 継続的、執拗な言動(同様の質問を執拗に繰り返すこと、執拗な責め立てをすること等)
- ・ 拘束的な言動(不退去、長時間の居座りや電話、監禁等)

2. カスタマーハラスメント発生時の対応

- ・ 事実関係の確認等のため、やり取りを録音・録画を行うことがあります。
- ・ 十分な説明を行った上で、なお継続的、執拗な要求が続く場合、行為の中止を求め、状況に応じ、20 分を目安に対応を打ち切ります。
- ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動があった場合は、警察へ通報します。
- ・ その他、状況や行為の深刻さに応じ、法的措置を検討します。 など

令和8年10月

藤井寺市長 岡田 一樹