加古川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

本市では、「ひと・まち・自然を大切にし　ともにささえ　はぐくむまちづくり」を基本理念として、あらゆる世代が日々の生活の中に幸せを実感できるまちの実現を目指すとともに、市民に対し誠実かつ公正な行政サービスの提供に努めています。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動その他社会通念上許容される範囲を超えた言動は、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身の健康を害するとともに、行政サービスの適正かつ円滑な提供にも重大な影響を及ぼします。

令和７年には「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」が改正され、令和８年 10 月からカスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

本市は、市民等からの正当な意見、要望、苦情等には真摯かつ誠実に対応しますが、カスタマーハラスメントに対しては、職員一人で抱え込ませることなく、組織として毅然と対応します。これにより、職員が安心して職務に従事できる職場環境を確保するとともに、行政サービスの維持・向上を図るため、本方針を定めます。

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（※１）から、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言動（※２）により、職員の就業環境が害されるものをいいます。

なお、社会通念上許容される範囲で行われる正当なご意見、ご要望又は苦情の申出は、カスタマーハラスメントには該当しません。

※１　「職員の職務に係る行政サービスの利用者等」とは、対面であるか否かを問わず、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います。（例：行政サービスの利用者・関係者、事業者、報道機関、他自治体、議員その他職務上対応する者）

※２　「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは、社会通念に照らして、言動の内容が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。

●言動の内容が相当性を欠くものの例

・行政サービスと関係のない要求（性的な要求、職員やその家族の個人情報・プライバシーに関する要求等）
・行政サービスの内容を著しく超える要求（特別扱いの要求、正当な理由のない使用料・手数料等の減免要求等）
・不当な損害賠償請求
・不当な謝罪要求（市長等による謝罪、文書による謝罪等）

●手段や態様が相当でないものの例

※要求内容に一定の相当性がある場合であっても、手段や態様が社会通念上相当でない場合は、カスタマーハラスメントに該当します。

・身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げつける、つばを吐きかける等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
・威圧的な言動（大声による威嚇、テーブル等を叩く、反社会的勢力を示唆する言動等）
・継続的又は執拗な言動（同じ質問の繰り返し、論点のすり替え、揚げ足取り等）
・拘束的な言動（長時間の居座り、不退去、監禁等）
・ＳＮＳその他インターネット上での誹謗中傷
・庁舎内における無断での撮影、録画、録音その他これらに類する行為
・職員を無断で撮影したり、職員のプライバシーを侵害する行為

３　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はその内容や態様が多様であり、一概にカスタマーハラスメントと判断することが難しい状況が往々にして発生します。窓口等で対応が困難な状況があれば、カスタマーハラスメントの有無に関わらず複数人での対応に切り替えるなど、職員が孤立しないための取組を行います。

（１）組織対応への切り替え

窓口等で大声を出される、対応が長時間に及ぶなど、対応が困難な状況が認められた場合は、必要に応じて他の職員が状況確認のために立ち会い、組織として複数人で対応します。

また、必要に応じて応対内容を録音又は録画します。

（２）カスタマーハラスメント発生時の対応

・複数人による対応を基本とします。
・カスタマーハラスメントに該当する言動についてはやめるよう警告し、警告後も是正が見られない場合は、対応を終了することがあります。
・事実確認のため、ＩＣレコーダーその他の方法により録音又は録画等の記録を行います。
・継続的又は執拗な言動が続く場合は、必要な説明を尽くした上で、膠着してから概ね 15 分～30 分を目安として対応を終了します。

（３）法的対応への移行

警告後もカスタマーハラスメントが継続する場合は、加古川市庁舎管理規則その他関係法令に基づき、庁舎外への退去を求めるなど必要な措置を講じます。退去の求めに応じない場合など、不退去罪等に該当する可能性があると認められるときは、警察へ通報します。

また、身体的な攻撃、器物の損壊、脅迫その他刑罰法令等に違反するおそれのある行為が認められる場合は、職員及び来庁者の安全を最優先に、速やかに警察へ通報し、必要な措置を講じます。

庁舎内における無断での撮影、録画、録音その他これらに類する行為が確認された場合やＳＮＳその他インターネット上での不当な投稿については削除要請を行うほか、削除要請に応じない又は投稿者が不明な場合は発信者情報開示請求その他の法的措置を検討します。

必要に応じて顧問弁護士等へ相談し、法的助言を受けながら対応します。

（４）カスタマーハラスメント発生後の対応

・カスタマーハラスメント発生後は速やかに所属長へ報告します。
・所属長は、被害を受けた職員の心身の安全確保を最優先とし、対応記録の作成及び組織的対応を指揮します。
・対応記録を作成し、必要に応じて関係部署と情報共有します。
・録音、録画等の記録は、個人情報の保護に関する法令等を遵守し、適切に保管管理します。
・事実関係を迅速かつ正確に把握するため、必要な調査を行います。
・必要に応じて速やかに警察その他関係機関へ相談又は通報します。
・必要に応じて職員のメンタルケアを実施します。
・警告にも関わらず行為を継続する行為者に対する適切な対応方法を検討します。
・行政サービスに改善すべき点や説明不足等が認められた場合は、再発防止に向けて業務改善に取り組みます。

４　カスタマーハラスメントを発生させないための取組

本市は、カスタマーハラスメントを未然に防止するため、次の取組を推進します。

（１）組織体制の整備

・カスタマーハラスメント・不当要求行為等への対応マニュアルの整備
・職員研修の実施
・警察、弁護士その他関係機関との連携体制の構築

（２）窓口・電話対応の統一

・応対時間は概ね 30 分以内を目安とします。
・カスタマーハラスメントの有無に関わらず、必要に応じて録音・録画その他の方法で対応内容の記録化を実施します。
・所管外の事項については所管部署へ案内します。
・開庁時間外における不要不急の対応は原則行いません。
・職員個人名による謝罪文・誓約書・示談書等の文書の作成及び交付は行いません。

（３）カスタマーハラスメント対策の周知

・庁舎内への啓発ポスターの掲示
・市ホームページ等による基本方針の公表

５　その他

（１）職員自身がその職務においてカスタマーハラスメントを行わないこと

職員は、市民等に対し常に誠実かつ公正に対応するとともに、自らがその職務においてカスタマーハラスメントの加害者とならないよう十分留意しなければなりません。

また、職員がその職務において他の事業者又はその従業員に対してカスタマーハラスメントを行った場合は、その事実関係の確認に誠実に対応します。

（２）職員のプライバシーの保護及び不利益な取扱いの禁止

カスタマーハラスメントに係る相談者等の情報は当該相談者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該カスタマーハラスメントに係る事後の対応に当たっては、相談者等のプライバシーの保護を徹底します。

また、職員がカスタマーハラスメントに係る相談をしたこと若しくは事実関係の確認に協力したこと等を理由として解雇その他不利益な取扱いはされません。

（３）窓口等対応記録の取り扱いについて

窓口対応および電話対応の品質向上、応対内容の確認、カスタマーハラスメント等に関する事実関係の確認のため、必要に応じて、やり取りを録音・録画することがあります。

録音・録画した情報は、これらの目的の範囲内で利用します。

令和８年 10 月

加　古　川　市