

八代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、信頼される質の高い行政サービスを提供するため、市民の声を聞く開かれた市役所づくりを進めています。

また、行政サービスに対する市民からの意見や要望は、多様化・高度化する市民ニーズの把握やサービスの向上にもつながる有益なものであることから、丁寧に対応することが大切であると考えています。

一方で、そうした意見や要望の中には、内容に妥当性がないものや、一般的な社会常識の範囲を超えた不当要求、職員の人格や尊厳を侵害する言動があります。

そのような行為は、就業環境を害するだけでなく、業務への支障や他の利用者等へのサービス低下を招くことにもなります。

そのため、このような状況から職員を守るとともに、行政サービスを適切に提供するため、カスタマーハラスメントに対し、組織的に対応してまいります。

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（以下「行政サービスの利用者等」という。）からの言動であって、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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の就業環境が害されることであり、次の3つの要件を全て満たすものをいう。

- (1) 行政サービスの利用者等からの言動
- (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
- (3) 職員の就業環境が害されるもの

3 カスタマーハラスメントに該当する言動の例

- (1) 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）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、暴言等） ※SNS等への投稿によるものを含む
- (3) 威圧的な言動（大声をあげて威圧する、反社会的な言動等）

(4) 継続的、執拗な言動（頻繁なクレーム、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、電子メール等を執拗に繰り返し送り付ける等）

(5) 拘束的な言動（居座り、監禁等）

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4 カスタマーハラスメント発生時の対応

- ・カスタマーハラスメントのおそれがあった場合は、組織として、録音や記録等により事実関係を把握するように努めます。
- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような行為をやめるよう警告し、必要に応じて対応を中止します。
- ・特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報や弁護士への相談などの法的対応等も含め、厳正に対処します。

5 カスタマーハラスメント対策

- (1) カスタマーハラスメント対策の市民等への周知
- (2) カスタマーハラスメント対応等の職員への周知
- (3) 庁舎等での対応記録の徹底
- (4) カスタマーハラスメント防止ポスターの庁舎等への掲示
- (5) 職員からの報告・相談体制の整備
- (6) 職員研修の実施
- (7) 警察や弁護士等の専門機関との連携

令和8年9月24日

八代市長 小野 泰輔