

佐伯市職員に対する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、市民との信頼関係を築いていくため、職員一人一人が誠意を持って、市民や事業者など（以下「市民等」という）の意見・要望に真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、市政の発展につなげるよう、日々の業務に取り組んでいます。

一方、業務を遂行するなかで、市民等からの社会通念上、許容される範囲を超えた要求、言動により、職員の尊厳を傷つけられる事例もあります。これらの行為は、職員の精神的・身体的不安や職場環境の悪化を招き、ひいては、市民サービスにも影響を及ぼしかねないゆゆしき問題です。

わたしたちは、市政発展のため、また職員の人権を尊重するため、カスタマーハラスメントに対しては、市民等への誠意を持ちつつも、毅然とした態度で臨みます。また、全ての職員の人権を尊重し、安心して働ける環境づくりに努めます。

万が一、市民等からこれらの行為を受けた際は、職員が上司に報告・相談をすることを推奨し、組織的に毅然とした対応を行います。

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、「職員が業務上関係する者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たものにより、職員の就業環境が害される（精神的・身体的苦痛により業務に重大な支障が生じる）もの」とします。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

（１）要求の内容が社会通念に照らして妥当性を欠く場合

- ・ 当市が提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められないとき。
- ・ 要求の内容が当市の行政サービスの内容と関係がない又は当市の行政サービスでは対応できないとき。

（２）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃（殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、唾を吐きかける等）
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的、差別的な言動（大声を出す、複数人で取り囲む、差別的な発言等）
- ・ 継続的、執拗な言動（繰り返す、しつこい言動）
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動（職員を拘束する等）
- ・ 性的な言動（セクシャルハラスメント）
- ・ 職員個人に対する攻撃、要求（つきまとい、待ち伏せ、無断撮影、SNS、インターネット等での誹謗・中傷を含む。）

- ・ 妥当性を欠く金銭などの補償・謝罪の要求（謝罪文や土下座要求等）

※ なお、上記に掲げるもの以外でも該当する場合があります。

4 カスタマーハラスメントへの対応

職員へのカスタマーハラスメントに対しては、職員を守るため、個人で対応せず、組織として対応します。

カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合には、状況に応じて、警告、注意を行う、対応を中止する、退去を命じるなど毅然と対応します。

さらに悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士への相談など、法的な対応を行います。

5 基本的な対策

- ・ カスタマーハラスメントに対する当市の基本姿勢の明確化
- ・ カスタマーハラスメントへの対応に関する職員への周知・啓発
- ・ 職員のための相談対応体制の整備
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順などマニュアルの策定
- ・ 職員への教育・研修
- ・ 事前告知機能付き電話通話録音システムの導入
- ・ 必要に応じた録音・録画等による事実の把握
- ・ SNS等への不当な投稿に対する削除要請
- ・ 警察への通報や、弁護士等との連携

令和8年9月

佐 伯 市