射水市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

労働施策総合推進法の改正により、令和８年１０月１日からカスタマーハラスメント対策が義務化されることを踏まえ、本市は、カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、「射水市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

１　基本的な考え方

市民等からの市政運営に対するご意見やご要望は、大変貴重なものであり、これらに対して職員は、その重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より一層質の高い行政サービスの提供に努めるものとします。

一方で、ご意見やご要望の中には、その内容が不当なもの、その内容は不当ではないものの、言動自体が職員に身体的・精神的な苦痛を与えるものがあり、これらの行為は職員の就業環境を害するだけでなく、行政サービスの低下を招くことになるものです。

本市では、職員が安心して働ける就業環境の中において、より良い行政サービスが提供できるという考えのもと、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

２　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[※1]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]であり、職員の就業環境を害する[※3]ものをいいます。

※１　「職員」には、市で雇用する職員はもとより、市の業務として対応を行う人材派遣職員や委託事業者、指定管理者等も含みます。

※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、市民等からの要求内容が妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための手段や態様が相当でないものをいいます。

※３　「就業環境を害する」とは、職員の心身の健康が害され、業務遂行に支障が生じる状態を指します。

３　カスタマーハラスメントに該当する具体的な行為

※　下記は例示であり、これらに限るものではありません。

	行為のタイプ	行為の例
1	時間拘束型	・長時間（目安として１時間を超えるもの）の拘束、居座り、電話 ・長時間の拘束により業務に支障を及ぼす行為
2	リピート型	・頻繁に来庁し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム
3	暴力型	・殴る、蹴る、たたく ・ものを投げつける、わざとぶつかってくる
4	暴言・脅迫型	・大声、暴言で執拗に職員を責める ・庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し ・侮辱、差別的な言動 ・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・ＳＮＳやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
5	揚げ足取り型	・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
6	権威型	・優位な立場（市長や議員の知り合いをかたる者等）にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
7	ＳＮＳ等での誹謗中傷型	・インターネット上の投稿（職員の氏名公開、写真、映像、音声等の個人情報や、職員の対応状況等の流布） ・市役所職員の信用を毀損させる行為
8	正当な理由のない過度な要求型	・言いがかりによる金銭要求 ・私物（スマートフォン、PC 等）の故障についての金銭要求 ・難癖をつけた税/保険料/使用料/手数料等の未払い、代金の返金要求 ・制度上対応できないことへの要求（必要な手続きの拒否、不備/不当な手続きの許可など） ・施設設備等への過剰な要求 ・担当業務外の苦情（国、県、他市町村に関するもの等） ・業務時間外の対応要求 ・自宅等の業務場所以外へ職員を呼びつける ・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求 ・謝罪（口頭/文書）、土下座、職員の異動、辞職の要求
9	セクシャルハラスメント型	・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつな行為や盗撮

4　カスタマーハラスメントへの対応

・複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。
・カスタマーハラスメントと判断した場合は、状況に応じて、警告を行う、対応を終了する、退去を求めることがあります。
・悪質と判断される場合は、警察への通報や法的な措置を講じるなどの対応を行うことがあります。

5　カスタマーハラスメントに対する基本的な対策

（1）カスタマーハラスメントに対する市としての基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
（2）カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定
（3）職員のための相談体制の整備
（4）カスタマーハラスメントに適切に対応するための職員研修の実施
（5）対応時の録音・録画や対応記録の作成等、客観的な事実確認
（6）警察、弁護士等関係機関との連携による適切な対応