

淡路市カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年7月1日

淡路市長

戸田 敦夫

1 基本的な考え方

淡路市では、職員一人一人が全体の奉仕者として、市民や事業者等と真摯に向き合い、その声に耳を傾けることが基礎的な地方公共団体としての大きな役割であると考え、公正・公平な行政サービスの提供に努めています。

また、市民や事業者等から寄せられる意見や要望は、市政の推進に当たって貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応するよう心掛けています。

一方で、その意見や要望の中には、不当と思われる要求や職員等の人格を否定し、又は職員等に恐怖心を抱かせる言動だけでなく、場合によっては暴力を伴うこともあり得ます。

これらの行為は、職員等の精神的又は身体的な負担を増大させ、その勤務環境を悪化させるだけでなく、本市の事務事業に深刻な影響を及ぼすおそれがあり、他の行政サービスを利用する者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

そこで、本市では、「カスタマーハラスメントは許されない行為である」という意識を共有し、「職員を守ること」と「行政サービスの維持・向上」の両立をめざし、カスタマーハラスメントに対して組織一丸となり、毅然とした態度で対応していきます。

2 定義

(1) 職員とは、「地方公務員法」(昭和25年法律第261号。以下「法」という。)第3条に規定する地方公務員のうち、本市に勤務する次に掲げる者をいいます。

ア 法第3条第2項に規定する一般職の職員

イ 法第3条第3項第2号に規定する特別職の職員

ウ 法第3条第3項第3号に規定する特別職の職員

エ 法第3条第3項第3号の2に規定する特別職の職員

オ 法第3条第3項第5号に規定する特別職の職員

(2) 職員等とは、職員及び本市の行う事務事業に係る業務に従事する就業者であって、次に掲げる者をいいます。

ア 本市から委託を受けた事務事業に従事している者

イ 本市が指定する法人その他の団体(指定管理者)が管理する公の施設(本市の施設に限る。)を管理する業務に従事している者

ウ 「労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律」(昭和60年法律第88号)に規定する労働者派遣契約に基づき派遣され、本市の事務事業に従事している者

(3) カスタマーハラスメントとは、職員等の職務に係る行政サービスを利用する者からの言動であって、職員等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、職員等の精神的若しくは身体的な負担が増え、職員等の人格若しくは尊厳が害され、又は職員等の勤務環境が悪化することをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは、要求の内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないものをいい、次の具体的な例を示しますが、これらの例に限定されるものではありません。

- (1) 要求内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの
 - ア 淡路市が提供すべき行政サービスの範囲外の要求
 - イ 行政サービスに瑕疵が認められない場合等の妥当性を欠く謝罪や賠償の要求
 - ウ 土下座等の妥当性を欠く態様での謝罪の要求
- (2) 要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの
 - ア 暴行、傷害などの身体的な攻撃（殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、唾を吐きかける等）
 - イ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃・威圧的、差別的な言動
 - ウ 継続的、執拗な言動（長時間、長期間にわたる対応等）
 - エ 不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
 - オ 誹謗中傷（SNS、インターネット等）
 - カ 性的な言動
 - キ 特定の職員等を対象とした攻撃（人格の否定、プライバシーに関わる言動、無断による撮影等）

4 カスタマーハラスメントへの対応

職員等へのカスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと判断した場合（その疑いがある場合を含みます。）は、職員等を守るため、次のとおり対応します。

- (1) 複数の職員等で対応するなど、組織的に対応します。
- (2) 迷惑行為等を止めていただくことに必要があると判断したときは、注意・警告を行います。
- (3) 注意・警告を行ってもなお、その行為が継続するときは、組織的な対応として、その対応を中止し、又は退去を要求する場合があります。
- (4) その行為の悪質性が高いと判断したときは、警察に通報し、又は弁護士相談の上で法的措置を講じる場合があります。

5 基本的な対策

職員等へのカスタマーハラスメントには、次のとおり対策を講じます。

- (1) カスタマーハラスメントに対する淡路市の基本姿勢の明確化、公共施設内での周知・啓発
- (2) カスタマーハラスメントへの対応等の明確化、職員等への周知
- (3) 録音、対応記録等による事実の把握
- (4) SNS等への不当な投稿に対する削除要請
- (5) カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等の研修の実施
- (6) カスタマーハラスメントに対する相談体制の構築
- (7) 警察への通報や、弁護士等、専門家との連携