

茅野市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

茅野市では、職員一人ひとりが全体の奉仕者として、公正・公平な行政サービスの提供に努めております。また、業務上関わる全ての方と職員が対等な立場に立ち、互いに尊重しあうことを基本としています。

市民等から寄せられる意見や要望は、市政の推進に当たり貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応するよう心掛けていますが、その意見等の中には、不当と思われる要求や職員の人格や尊厳を侵害する言動、職員に恐怖心を抱かせる言動が含まれることがあります。

カスタマーハラスメントと考えられるこれらの行為は、職員の精神的・身体的負担を増大させ、本市の事務事業に深刻な影響を及ぼすおそれがあることから、本市は職員を守るため、組織として毅然と対応していきます。

あわせて、職員が他の事業者が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、「カスタマーハラスメントは許されない行為である」という意識を醸成し、社会全体で共有していきます。

2 定義

(1)職員

地方公務員法(昭和 25 年法律第 261 号)第3条が規定する地方公務員のうち、一般職の職員をいいます。

(2)市民等

本市から行政サービスの提供を受ける者若しくはその可能性のある者又は本市の事務事業に関係を有する者

(3)カスタマーハラスメント

市民等が、市の業務に直接起因又は起因しているおそれがあることによって行った次の項目のいずれかに該当する言動(収受の処理をする文書以外の手段をいい、電子メールの送信等を含む。)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当該職員の就業環境が害されることをいいます。

ア 明らかに必要性のない言動

イ 目的を大きく逸脱した言動

ウ 手段として不適当な言動

エ 回数、拘束時間等が通常許容できる範囲を超える言動

オ アからエまでに掲げるもののほか、社会通念上迷惑として認められる言動

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、利用者等からの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ます。

下記に例を示しますが、これら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

- ・茅野市が提供すべき行政サービスの範囲外の要求
- ・行政サービスに瑕疵が認められない場合等の相当性を欠く謝罪や賠償の要求
- ・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

- ・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)
- ・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
- ・継続的、執拗な言動(長時間・長期間にわたる対応等)
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・誹謗中傷(SNS/インターネット等)
- ・性的な言動
- ・特定の職員を対象とした攻撃(人格の否定、プライバシーに関わる言動、無断の撮影等)

※市民等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。

また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

4 カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの提供者である職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、職員等を守るため、以下のとおり対応します。

- ・複数の職員等で対応するなど組織的に対応します。
- ・迷惑行為等を止めていただくよう、適宜、注意・警告(以下「警告等」という。)を行う場合があります。
- ・警告等を行ってもなお、迷惑行為等が継続する場合は、組織的な判断の下、対応を打ち切る場合があります。
- ・事案によっては、庁内会議において協議し対策等をしていきます。

※行為の悪質性が高い場合は、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。

5 基本的な対策

カスタマーハラスメントに対し、職員が毅然とした態度で接するために、以下の対策を検討し取り組んでいきます。

- ・カスタマーハラスメントに対する茅野市の基本姿勢の明確化、公共施設内での周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応等に関する規定・対応マニュアルの整備による明確化、職員等への周知
- ・録音・対応記録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
- ・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
- ・カスタマーハラスメントに対する相談体制の構築
- ・警察への通報や、弁護士等、専門家との連携

令和8年10月1日
茅野市