

潟上市カスタマーハラスメント対応指針

1 基本的な考え方

行政サービスの利用者等から寄せられるご意見、ご要望及び苦情等は、市政運営や行政サービスの改善・向上につながる重要な声です。潟上市は、これらの声に真摯に耳を傾け、必要な説明を行いながら、誠実かつ丁寧な対応に努めます。

一方で、要求内容やその実現のための言動が社会通念上相当な範囲を超え、暴言、威圧的な言動、脅迫、暴力、長時間にわたる拘束などのカスタマーハラスメントに該当する行為は、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身の健康に影響を及ぼすだけでなく、業務の円滑な遂行を妨げ、結果として行政サービスの低下を招くおそれがあります。

こうした状況を踏まえ、令和7年法律第63号「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」により、令和8年10月1日から、カスタマーハラスメント防止のための措置を講ずることが事業主に義務付けられました。潟上市においても、総務省通知「改正労働施策総合推進法によるカスタマーハラスメント防止対策の強化について」（令和8年4月27日総行女第14号）の趣旨を踏まえ、職員が安心して職務に従事できる環境の整備に取り組みます。

潟上市は、正当なご意見やご要望には引き続き適切に対応するとともに、カスタマーハラスメントに対しては、組織としてき然と対応することを基本姿勢とし、職員の安全と尊厳を守りながら、公正で適正な行政サービスの提供に努めます。

2 本指針におけるカスタマーハラスメントの定義

本指針におけるカスタマーハラスメントとは、市民等から寄せられる意見、要望、苦情等のうち、要求内容に妥当性が認められないもの、または要求内容が妥当であっても、その実現のための手段や態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。

具体的には、暴言、威圧的な言動、脅迫、暴力、長時間にわたる拘束、人格を否定する発言、執ような要求の繰り返し、職員を威圧する目的での撮影・録音、職員の氏名や映像等を不適切に公開・拡散する行為などが該当します。

なお、行政サービスに関する正当なご意見、ご要望及び苦情等は、カスタマーハラスメントには該当しません。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、要求内容の妥当性や、その要求を実現するための手段・態様、職員の就業環境への影響等を踏まえ、総合的に判断します。

以下に示すものは代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

(1) 要求内容に妥当性が認められないもの

行政サービスの内容や制度の趣旨等に照らして、合理的な理由が認められない要求を行うもの。

【例】

- 潟上市の対応に瑕疵や過失が認められないにもかかわらず、過度な補償や対応を求めるもの
- 法令や制度上、対応することができない事項を求めるもの
- 潟上市が提供する行政サービスの内容と直接関係のない要求を行うもの
- 正当な理由なく、職員個人の処分、異動、謝罪等を求めるもの

(2) 要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なもの

要求内容に一定の理由がある場合であっても、その伝え方や要求方法が、一般的な社会生活上の相当な範囲を超えるもの。

① 長時間にわたる拘束・執ような要求

必要な説明や対応を行っているにもかかわらず、長時間にわたり対応を求め続けたり、同様の要求を繰り返したりする行為。

【例】

- 窓口で長時間居座る、電話を長時間切らない
- 同じ内容の要求や問い合わせを繰り返す
- 対応済みの事項について、繰り返し説明や対応を求める

② 暴行・暴言・威嚇・脅迫

職員に身体的または精神的な危害を加え、恐怖や心理的負担を与える行為。

【例】

- 大声で怒鳴る、罵声を浴びせる、侮辱する
- 職員の人格や能力を否定する発言をする
- 危害を加える旨の発言や脅迫を行う
- 殴る、蹴る、物を投げる、備品を破損する

③ 不当・過剰な要求

法令や制度上認められない対応や、社会通念を逸脱した対応を求める行為。

【例】

- 合理的な理由のない金銭補償や特別な対応を求める
- 過度な謝罪や土下座を要求する
- 職員個人の処分や異動を求める

④ 差別的な言動

職員の人格や尊厳を侵害する差別的な発言や行為。

【例】

- 性別、年齢、容姿、障がい等を理由とする差別的な発言をする
- 職員の人格を否定する差別的な言動を行う

⑤ 性的な言動

職員に不快感や精神的苦痛を与える性的な発言や行為。

【例】

- 不必要な身体接触を行う
- 性的な発言をする
- 職務上必要のない食事への誘いなど、個人的な関係を求める

⑥ 職員個人への攻撃・要求

職員個人の情報の開示要求や、撮影・映像拡散等により威圧する行為。

【例】

- 職員個人の氏名、住所等の情報を執ように求める
- 職員を威圧する目的で撮影や録音を行う
- 職員の氏名や映像等を不適切に公開・拡散する

⑦ その他不適切な行為

職員の安全や円滑な業務遂行に支障を及ぼす行為。

【例】

- 正当な理由なく職員を庁舎外へ呼び出す
- 業務時間外や休日の対応を強く要求する
- その他、社会通念上相当な範囲を超える行為を行う

4 カスタマーハラスメントへの対応

職員が適切な説明や対応を行っているにもかかわらず、社会通念上相当な範囲を超える要求や不適切な言動が行われた場合は、職員の安全と尊厳を守り、適正な行政サービスを維持するため、組織として対応します。

(1) 基本的な対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、状況に応じて、相手方へ行為の改善を求めます。

改善が見られない場合や、継続した対応が困難であると判断した場合は、対応を終了するなど、き然とした対応を行います。

対応に当たっては、担当職員だけで判断や対応を抱え込むことがないよう、所属長等へ報告するとともに、必要に応じて複数の職員で対応します。

(2) 事実確認及び情報共有

カスタマーハラスメントが発生した場合は、発生日時、場所、相手方の発言や行為、対応経過等を記録し、事実関係を正確に把握します。

また、所属内で情報共有を行うとともに、事案の内容に応じて関係部署と連携し、組織的な対応を図ります。

なお、事実確認や適切な対応のため、必要に応じて会話の録音や状況の記録を行う場合があります。

(3) 対応の中止等

次のような場合には、職員及び他の利用者の安全確保並びに業務への影響を考慮し、対応を中止することがあります。

- ① 暴力、脅迫、威圧的な言動等により、職員の安全が脅かされる場合
- ② 必要な説明を行ったにもかかわらず、同じ内容の要求が繰り返される場合
- ③ 長時間にわたる拘束等により、通常の業務に支障が生じる場合
- ④ その他、対応の継続が困難であると判断される場合

対応を終了する際は、その理由を説明するとともに、必要に応じて庁舎等からの退去を求めるなど、適切な措置を講じます。

(4) 関係機関との連携

暴力行為、脅迫行為その他の違法行為が行われた場合、または職員や市民等の安全確保が必要と判断される場合は、警察等の関係機関と連携して対応します。

また、必要に応じて弁護士その他の専門家又は専門機関に相談し、法的措置を含む必要な対応を検討します。

(5) 職員への支援

潟上市は、カスタマーハラスメントへの対応を職員個人の責任とせず、組織全体で支援します。

職員が安心して職務に従事できるよう、相談体制の整備や必要な支援を行います。

5 基本的な対策

潟上市は、カスタマーハラスメントを未然に防止するとともに、発生した場合に適切かつ組織的に対応するため、次の取組を推進します。

(1) 基本方針の周知及び意識啓発

潟上市のカスタマーハラスメントに対する基本的な考え方や対応方針を職員に周知するとともに、本指針を公表することで、市民等との相互理解を図り、適正な行政サービスの提供に努めます。

(2) 相談・支援体制の整備

職員がカスタマーハラスメントに関する相談や報告を行いやすい体制を整備するとともに、職員個人に対応を任せることなく、所属や関係部署が連携し、組織として対応できる体制づくりを進めます。

また、対応した職員の精神的な負担にも配慮し、必要な支援を行うなど、職員が安心して職務に従事できる環境の整備に取り組みます。

(3) 職員研修及び対応力の向上

カスタマーハラスメントに関する正しい知識や対応方法を習得するため、職員に対する研修を実施します。

また、管理職等が事案の把握や対応判断を適切に行えるよう、必要な知識や対応力の向上を図ります。

(4) 対応事例の共有及び対応環境の整備

発生した事案について、個人情報等に配慮しながら庁内で共有し、対応内容や課題を検証するとともに、必要に応じて対応方法や体制の見直しを行います。

また、適切な対応や事実確認を行うため、必要に応じて窓口での録音・録画や電話対応における録音機能の活用など、記録環境の整備に努めます。

令和8年10月1日

潟 上 市