

西都市カスタマーハラスメント対応指針

令和8年10月1日

西都市

1. 基本的な考え方

西都市は、市民の皆様から寄せられる御意見、御要望、苦情等を、市政及び市民サービスの向上につながる重要な声として真摯に受け止め、丁寧かつ適切な対応に努めます。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、過度な要求、長時間・繰返し
の対応要求など、その手段や態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格や尊
厳を傷つけ、職員の就業環境を害する行為については、「カスタマーハラスメント」
として毅然と対応します。

西都市は、市民の皆様の正当な権利や御意見を尊重しながら、職員が安心して職
務を遂行できる職場環境を確保し、質の高い行政サービスを継続して提供すること
を目指します。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、市民、事業者、団体その他の
行政サービスの利用者からの要求・言動のうち、

- (1) 要求の内容に妥当性がないもの、又は
- (2) 要求の内容に妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段・
態様が社会通念上不相当なもの

であり、その行為によって職員の就業環境が害されるものを言います。

なお、正当な苦情や意見、改善を求める申入れ等を一律にカスタマーハラスメン
トとして扱うものではありません。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

- (1) 身体的な攻撃
 - ・ 暴言、傷害
 - ・ 物を投げる、机を叩くなどの行為
 - ・ 職員の身体に接触する行為
- (2) 精神的な攻撃
 - ・ 「殺す」「殴る」などの脅迫
 - ・ 職員個人に対する侮辱、誹謗中傷、人格否定
 - ・ 大声、怒鳴り声、威圧的な言動
 - ・ 差別的な発言

- (3) 過度な要求
 - ・ 制度上、対応できない事項を繰り返して要求すること
 - ・ 正当な理由なく特別な対応を要求すること
 - ・ 法令、条例、規則等に反する対応を要求すること
 - ・ 職員に対して不当な金銭、謝礼等を要求すること
 - (4) 長時間・繰り返しの要求
 - ・ 同じ内容の苦情や要求を長時間にわたり繰り返すこと
 - ・ 同一の内容について、担当者を変えながら繰り返し対応を要求すること
 - ・ 電話、窓口、電子メール等により、過度に繰り返し連絡すること
 - (5) 職員への不要な要求
 - ・ 土下座など過度な謝罪を要求すること
 - ・ 職員個人の謝罪文、反省文等を不当に要求すること
 - ・ 職員の氏名、住所、電話番号等の個人情報等を不当に要求すること
 - ・ 職員を退職させることなどを要求すること
 - (6) その他
 - ・ 無断で職員を撮影・録音し、その映像・音声等を利用して職員を脅す、困惑させる行為
 - ・ SNS等への投稿を示唆して不当な要求をする行為
 - ・ その他、職員の就業環境を著しく害する行為
- ※ 上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

4. 西都市の基本姿勢

西都市は、カスタマーハラスメントに対して、次の基本姿勢で対応します。

- (1) 市民の皆様の声を尊重します。

市政に対する正当な御意見、御要望、苦情等については、カスタマーハラスメントと混同することなく、これまでどおり真摯に受け止め、適切に対応します。
- (2) 組織として対応します。

カスタマーハラスメントが疑われる事案については、職員個人に対応を委ねることなく、所属長等が中心となって組織的に対応します。
- (3) 職員を守ります。

カスタマーハラスメントにより職員が精神的又は身体的な負担を受けている場合は、職員の安全及び健康を最優先に考え、必要に応じて対応者の交代、複数職員による対応、対応の中止等を行います。
- (4) 毅然と対応します。

要求の内容及び事実関係を確認した上で、社会通念上相当な範囲を超える行為については、必要な説明を行った上で対応を終了するなど、毅然と対応します。
- (5) 悪質な場合は関係機関と連携します。

暴力、脅迫、器物損壊、名誉毀損、業務妨害その他犯罪に該当する可能性がある行為については、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関と連携します。

5. 職員の対応

職員は、カスタマーハラスメントが疑われる場合、次の事項を基本として対応します。

- (1) 相手の話を冷静に聴き、事実関係を確認する。
- (2) 直ちに要求を受け入れるのではなく、制度、事実関係等を確認する。
- (3) 必要に応じて所属長や上司に報告・相談する。
- (4) 一人で対応せず、複数職員で対応する。
- (5) 長時間に及ぶ場合は、対応時間を区切るなど適切に対応する。
- (6) 暴力や脅迫等の危険がある場合は、安全確保を最優先とする。
- (7) 必要に応じて対応内容、発言、日時等を記録する。

6. 対応の終了

次のような場合には、十分な説明を行った上で、対応を終了することがあります。

- (1) 同じ内容の要求や主張が繰り返され、これ以上の説明によっても進展が見込めない場合
- (2) 長時間にわたり合理的な理由なく対応を求められる場合
- (3) 暴言、威圧的な言動、脅迫等が続く場合
- (4) 市として対応できない事項を繰り返して要求される場合
- (5) その他、職員の安全や就業環境を著しく害する場合

なお、対応を終了する際には、可能な限り「これ以上の対応はできない」旨及びその理由を明確に伝えます。

7. 職員への支援

西都市は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、必要な支援を行います。

- (1) 所属長等による相談及び事後のフォロー
- (2) 対応職員の変更
- (3) 複数職員による対応
- (4) 必要に応じた人事・安全衛生部門等への相談
- (5) 心身の不調がある場合の産業医等への相談
- (6) 必要に応じた弁護士、警察その他の専門機関への相談

職員がカスタマーハラスメントについて相談したことを理由として、不利益な取扱いを受けることがないよう配慮します。

8. 組織としての取組

西都市は、カスタマーハラスメントを防止し、適切に対応するため、次の取組を進めます。

(1) 職員研修

カスタマーハラスメントの基本的な知識、判断基準、初期対応、記録方法及び組織的対応について、職員研修を実施します。

(2) 相談・報告体制

職員がカスタマーハラスメントについて相談しやすい体制を整備し、所属長、担当課及び人事担当部門等が連携して対応します。

(3) 事例の共有

個人情報等に十分配慮しながら、実際に発生した事例を庁内で共有し、再発防止及び職員の対応力向上につなげます。

(4) 記録・分析

カスタマーハラスメントに該当する、又はその可能性がある事案について、必要な記録を行い、発生状況や傾向を分析します。

(5) 関係機関との連携

必要に応じて、警察、弁護士、医療機関、関係行政機関と連携し、適切な対応を図ります。

9. 市民の皆様へのお願い

西都市は、市民の皆様から寄せられる御意見や御要望を大切にし、より良い市政の実現に努めます。

その一方で、職員も一人の人間であり、安全と人格が尊重されるべき存在です。

市民の皆様には、御意見や御要望をお伝えいただく際には、職員の人格を尊重し、節度ある言動への御理解と御協力をお願いします。

皆様からの貴重な御意見を市政に反映するとともに、職員が安心して職務を遂行できる環境を整えることで、より質の高い行政サービスの提供を目指します。

10. 基本方針の見直し

本方針は、カスタマーハラスメントを取り巻く社会情勢、法令等の改正、実際の事案及び運用状況等を踏まえ、必要に応じて見直します。