

宗像市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年10月1日策定

1 趣旨・目的

本市が提供する行政サービスは、市民生活の維持や福祉の向上に欠くことのできないものである。行政サービスの円滑な実施と質の維持・向上を図るためには、職員がその能力を十分に発揮できる安全で良好な勤務環境を保持することが不可欠である。

一方で、近年の行政サービス利用者の言動の中には、職員の人格や尊厳を傷つけ、勤務環境を害するものが存在し、職員の心身に深刻な影響を与えているケースが見受けられる。

こうした状況に鑑み、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改正、並びに人事院規則 10-17（カスタマー・ハラスメントの防止等）の趣旨を踏まえ、本市におけるカスタマーハラスメントの防止および発生時の適切な対応に関する基本方針をここに定める。

2 基本方針（組織としての姿勢）

（1）毅然とした対応と職員の保護

行政サービスの利用者等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しては、組織全体として毅然とした態度で対応し、職員の安全確保と心身の保護を最優先とする。

（2）良好な勤務環境の保持

カスタマーハラスメントを許容しない職場環境づくりを徹底し、職員が安心して職務に専念できる体制を整備する。

（3）行政サービスの適正な継続

一部の不当な要求や悪質な行為に屈することなく、市民全体に対する公平かつ安定した行政サービスの提供を維持する。

3 カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、行政サービスの利用者等からの言動のうち、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るものであって、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されるものをいう。

なお、これには対面によるもののほか、電話やSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）等のインターネット上で行われるものも含まれる。

4 対象となる行為の例

※以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではない。

(1) 要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・本市が提供する行政サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・本市が提供する行政サービスに関係のない要求である場合
- ・本市が対応することが現実的に不可能な要求である場合

(2) 要求を実現する手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

身体的な攻撃 (暴行、傷害等)	・殴る、蹴る、叩く等の暴行を加える ・体当たりをする、わざとぶつかる ・胸倉をつかむ、壁に押し付ける ・物を投げつける ・つばを吐きかける
精神的な攻撃 (脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等)	・庁舎の物を壊すことをほのめかす発言、SNSやインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言等により、職員を脅す ・インターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行う ・「お前はバカか」「詐欺師め」等、職員の人格を否定するような言動を行う（相手の性的志向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む） ・土下座を強要する
威圧的な言動	・大声で怒鳴り、周囲を威圧する ・机を叩く、床を踏み鳴らす ・反社会的な言動を行う
継続的、執拗な言動	・頻繁に電話をかける、過剰な問合せを行う、同様の電子メール等を繰り返し送りつける ・同じ要求、質問を執拗に繰り返す ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをする
拘束的な言動 (不退去、居座り、監禁等)	・窓口で長時間居座る、退去に応じない ・職員の発言を許さない ・職員を特定の場所に呼び出す、休日や夜間に面談を強要する ・長時間電話で職員を拘束する

(3) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・代替サービス等の提供の要求
- ・金銭等による補償の要求
- ・職員による謝罪の要求
- ・他の来庁者や周辺住民に対する迷惑的行為

5 留意すべき事項（市民等の権利・福祉との調和）

職員の保護を徹底する一方で、行政対応の公正性を保つため、以下の事項に留意して適切に対応するものとする。

（１）行政サービスへの理解と対応力向上

カスタマーハラスメントはコミュニケーションの不足が背景にある場合もあるため、職員が担当行政サービスを深く理解し、利用者への対応力を高めることで被害を未然に防止する。

（２）行政サービスの利用者等の権利への配慮

行政サービスが途絶することで、利用者等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合があることに留意する。

（３）障害者差別解消法に関する配慮

障がい者から、不当な差別的取扱いの禁止の求めや、社会的障壁の除去を求める意思表示がなされること自体はカスタマーハラスメントには当たらない。負担が過重でない範囲で必要かつ合理的な配慮を行い、建設的対話を重ねる。

6 カスタマーハラスメントへの対応

（１）外部への対応

- ・本市と行政サービスの利用者等の間に問題が発生したときは、合理的な解決に向けて相互に真摯な話し合いに努める。
- ・カスタマーハラスメントに対しては職員一人ではなく組織として対応する。
- ・悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応する。
- ・必要に応じて、録音及び録画等、その行為の記録を残すと共に、証拠として関係各所に提出した上で対処を進めていく。
- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応する職員の安全確保を優先する。

（２）内部への対応

- ・現場の管理監督者は、カスタマーハラスメントが発生した場合（またはその報告を受けた場合）、直ちにその場で事実関係を確認し、適切な対応をとる。被害を受けた職員を一人に対応させず、組織として速やかに交代・介入する。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、職員に必要な教育を行う。
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員の心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組む。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった職員のプライバシーを保護し、ハラスメント行為を相談したことで不利益を被ることのないよう努める。

7 職員の心得と責務

(1) 誠実な対応と自己規律

職員は、行政サービスの利用者等に対して誠実かつ丁寧な対応に努めるとともに、自らも利用者に対してカスタマーハラスメントに類する言動を行ってはならない。

(2) 一人で抱え込まない姿勢

被害に遭った場合や予兆を感じた場合は、問題を一人で抱え込まず、直ちに上司や相談窓口へ報告・相談する。