

玉野市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針

I 基本的な考え方

職員は、市民の市政運営に対する意見や要望は、業務遂行に当たって重要であることを十分に理解し、誠実にその内容を受け止め丁寧かつ真摯に対応を行い、より一層質の高い行政サービスの提供や市民の福祉増進を図ることに努めるものとします。

その過程において、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化や通常の業務への支障に繋がる恐れがあります。

玉野市は、市民等からの意見や要望に対し真摯に対応していくとともに、行政サービスを適正に提供するため、カスタマーハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

2 カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

(1) カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者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労働者の就業環境が害されること。

(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(昭和41年法律第132号)第33条第1項より。)

(2) 判断基準

カスタマーハラスメントに該当するかどうかの判断は、「要求内容の妥当性」と「手段・態様の相当性」の2つの軸で総合的に判断します。

区分	手段・態様が相当 (常識の範囲内)	手段・態様が不当 (社会通念上不相当)
要求内容が妥当 (正当な権利)	該当しない	カスタマーハラスメント
要求内容が不当 (理不尽な要求)	カスタマーハラスメント	カスタマーハラスメント

【正当な理由のない過度な要求内容(例)】

- ① 制度上対応できないことへの要求
- ② 言いがかりによる金銭の要求
- ③ 物品を過度に要求する
- ④ 契約内容を超えた過剰な要求
- ⑤ 正当な理由のない業務スペースの立ち入り

【社会通念上不相当である手段・態様言動(例)】

- ① 自己の主張を押しつける
- ② 常習的に要求行為をする
- ③ 暴力的な言動を伴う
- ④ 長時間の居座りを行う
- ⑤ 長時間・長期間繰り返し要求行為を行う
- ⑥ 嫌がらせ行為等を行う

3 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 事案の防止

職員及び行政サービスの利用者等の双方に働きかけ、カスタマーハラスメントの未然防止に努めます。

(2) 相談窓口・事案の対応

職員が、カスタマーハラスメントの被害に遭遇した場合に相談できる窓口として、カスタマーハラスメント相談窓口を設置し、弁護士、警察及び関係部署と連携しながら、迅速かつ適切に対処します。

(3) 対応事例

① 長時間の拘束を繰り返す行為者に対して

- ・ 面談（電話）等の時間は、原則として30分以内とします。なお、面談（電話）等の時間が30分を超過する場合は、対応を終了します。

② 威圧的な言動・過度な要求をする者に対する面談場所、録音の実施等について

- ・ 面談は、原則として公共施設で行います。
- ・ 面談は、複数の職員で対応し、面談の開始から終了まで録音します。

③ SNSへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について

- ・ 原則、公共施設における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止します。（ただし、公務上支障がないものを除きます。）
- ・ 職員を誹謗中傷するSNSへの投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は警察へ通報します。

(4) 職員の安全確保について

- ・ 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します。
- ・ カスタマーハラスメントが収まらない相手に対しては、弁護士及び警察等に相談し、警告を行います。
- ・ 危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報します。

(5) 職員のケアについて

- ・ カスタマーハラスメントに対応した職員の心身の健康をサポートします。

令和 8 年 8 月 24 日

玉野市長 柴田 義朗