

入間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

入間市では、市民の皆様からの貴重な要望や意見を真摯に受け止め、業務改善やサービス向上に努めています。しかし、中には社会通念上相当な範囲を超え、職員の尊厳を傷つける悪質な行為も存在します。これらは職場環境の悪化や通常業務への支障を招き、市政全体に重大な影響を及ぼすおそれがあります。そのため、職員を守り、適正な行政サービスを維持するべく、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で組織的に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、行政サービス利用者等からの言動であって、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、職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

下記は例であり、これらに限定されるものではありません。

要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	①要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求	・性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
	②対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。
要求の手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの	①身体的な攻撃(暴行、傷害等)	・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 ・物を投げつけること。 ・わざとぶつかること。 ・つばを吐きかけること。
	②精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、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やSNS等の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によって職員を脅すこと。 ・SNS等の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こと。 ・職員の人格を否定するような言動(職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。)を行うこと。

		・土下座を強要すること。 ・盗撮や無断での撮影をすること。 ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。
	③威圧的な言動	・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。 ・反社会的な言動を行うこと。
	④継続的、執拗な言動	・同様の質問を執拗に繰り返すこと。 ・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こと。 ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
	⑤拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)	・長時間(目安として30分を超えるもの)に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。

4 カスタマーハラスメントへの対応

行政サービス利用者等からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合は、職員を守り、適正な行政サービスを維持するため、組織として毅然とした対応を行います。状況によっては、対応の中止やお断りをさせていただく場合があります。また、特に悪質な行為については、警察への通報を含め、事案の内容に応じて厳格に対処します。さらに、職員からの相談体制の整備や再発防止策を講ずることで、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

5 本方針について

- ・本方針を対外的にも公表することで、職員の被害の防止につなげます。
- ・本方針は、実際に発生したカスタマーハラスメント事案の振り返りや職員の声などを踏まえて、定期的に見直しを行います。

令和8年10月 入間市