美作市職員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

美作市では、市民等から寄せられる意見や要望は、市政運営や行政サービスの改善・向上につながる貴重なものであることから、その声を真摯に受け止め、丁寧かつ誠実に対応するよう努めています。

一方で、意見や要望の中には、職員の人格を否定する言動や脅迫、暴力、過度な要求など、社会通念上許容される範囲を超えるものもあります。こうした行為は、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するだけでなく、市政を停滞させ、他の市民等に対する行政サービスの低下を招く重大な問題です。

美作市では、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、適正な行政サービスを継続して提供するため、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で対応します。

2. 定義

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）において、カスタマーハラスメントは「職場において行われる①顧客等の言動であって、②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、③労働者の就業環境が害されるもの」と定義されており、①から③までの要素を全て満たすものをいいます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

◆言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

理由のない要求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

対応が著しく困難又は不可能な要求	・法令に違反又は逸脱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

◆手段や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	・職員をつかむ、殴る、蹴る、突き飛ばすこと ・書類や物を投げつけること ・唾を吐くこと
精神的な攻撃	・職員の人格を否定するような言動（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） ・庁舎の物を壊すことをほのめかす発言をすること ・SNS 等インターネット上への悪評の投稿をほのめかし、職員を脅すこと ・SNS 等インターネット上に職員のプライバシーに関する情報を投稿すること ・土下座を強要すること ・盗撮又は無断撮影を行うこと
威圧的な攻撃	・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
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
拘束的な言動 （不退去、居座り）	・長時間にわたる居座りや電話対応により、職員を拘束すること

上記は例示であり、これらに限るものではありません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

◆基本的な対応

(1)市民等からの意見や要望については、その内容を丁寧に確認し、かつ誠実に対応します。

(2)面談は、原則として会議室や相談室など、周囲の職員が状況を把握できる場所で行います。この場合において、必要に応じて扉を開放するなど、安全を確保できる環境を整

えます。
（3）カスタマーハラスメントが疑われる場合は、職員一人に対応を任せることなく、複数の職員で対応するとともに、速やかに上司へ報告・相談します。
（4）相手方の言動や対応の経過を正確に記録するため、必要に応じて、録音の目的を説明した上で、録音を行います。ただし、職員又は周囲の者の安全確保のため緊急の必要がある場合は、録音の目的を説明することなく録音を行います。

◆長時間又は繰り返し行われる要求への対応

（1）面談による対応時間は原則として 30 分程度を、電話による対応時間は原則として 15 分程度を目安とします。
（2）十分な説明を行った後も、同じ内容の要求や主張が繰り返され、通常の業務に支障が生じている場合は、上司に対応を引き継ぎます。
（3）所属長等が、これ以上の対応は困難であると判断した場合は、その理由を相手方に明確に説明した上で、対応を終了します。
（4）対応の終了を告げた後も退去しない場合は、改めて退去を求め、これに応じないときは、警察への通報その他必要な措置を講じます。

◆暴言、威圧的言動、過度な要求等への対応

（1）暴言、脅迫、威嚇その他の威圧的な言動があった場合は、そのような言動をやめるよう、相手方に明確に伝えます。
（2）制度上又は事実上対応することができない要求については、その理由を説明し、応じることができない旨を伝えます。
（3）相手方が職員の説明の一部を捉えて追及する場合や、職員の謝罪、処分等を執拗に要求する場合は、事実関係と要求内容を整理して対応します。
（4）相手方の言動が改善されず、通常の対応を続けることができない場合は、所属長等の判断により、対応を終了します。

◆撮影、録音及び SNS 等への投稿への対応

（1）庁舎等における撮影、録音、放送又は配信により、来庁者や職員のプライバシーが侵害されるおそれがある場合、個人情報が記録されるおそれがある場合又は業務に支障

が生じる場合は、その行為を中止するよう求めます。
（2）中止の求めに応じず、撮影等を継続する場合は、所属長等へ報告し、必要に応じて対応を終了し、又は退去を求めます。
（3）職員個人への誹謗中傷、個人情報の掲載その他の不適切な投稿が確認された場合は、その内容や拡散状況等を記録・保存した上で、投稿先の運営事業者に対する削除要請を行います。
（4）投稿の内容が悪質である場合や権利侵害、脅迫、業務妨害等のおそれがある場合は、顧問弁護士、警察その他の関係機関に相談し、警告、削除請求その他必要な措置を検討します。

◆職員及び周囲の安全確保

（1）暴力行為が発生し、又はそのおそれがある場合は、相手方との距離を確保し、対応する職員及び周囲の市民の安全を最優先します。
（2）職員のみでの対応が困難な場合は、直ちに周囲の職員へ応援を求めます。
（3）身体への危害、器物の損壊その他の緊急性が認められる場合は、ためらうことなく警察へ通報します。

◆組織的な対応及び関係機関との連携

カスタマーハラスメントに該当する行為のうち、不当要求行為等に該当し、又は該当するおそれがあるものについては、「美作市不当要求行為等対策要綱」に基づき、庁内の関係部署で情報を共有し、組織として対応します。また、行為の内容や緊急性に応じて、顧問弁護士、警察その他の関係機関と連携し、職員の安全及び公務の適正な遂行を確保するために必要な措置を講じます。

5. カスタマーハラスメントに対する取組

◆基本方針の明確化と周知

職員が適切に対応できるよう、本方針及び対応方法について庁内への周知を徹底します。また、市ホームページ等を通じて、市民等に対しても本方針を広く発信し、カスタマーハラスメントを容認しないという本市の姿勢を明確に示します。

◆職員への教育及び支援

(1)カスタマーハラスメントに対する正しい理解と対応力の向上を図るため、職員を対象とした研修を実施します。

(2)職員が安心して相談できる窓口を設け、カスタマーハラスメントによる心身の影響を早期に把握できる体制を構築します。

(3)心身の不調が認められる場合には、本人の状況に応じて、産業医をはじめとした専門職による相談や必要な支援につなげます。

令和8年10月1日

美作市長　　萩原　誠司