

秋田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 基本的な考え方

本市職員は、市民の価値基準を正しく理解し、常に市民の感覚や立場で考え、一人ひとりの置かれた状況をくみ取りながら、市民に寄り添う姿勢で行動します。そして、市民をはじめとした行政サービスの利用者等から寄せられるご要望やご意見は、業務の改善や行政サービスの向上につながるものであり、引き続き真摯に対応してまいります。

一方で、ご要望やご意見の中には、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格を否定する言動や暴力など、職員の尊厳を傷つける行為が含まれる場合があります。これらの行為は、就業環境を悪化させるのみならず、通常業務への支障や他の利用者への行政サービスの低下を招く重大な問題です。

本市では、これらの行為に対し、職員を守り、適正な行政サービスの提供を維持していくため、毅然とした態度で組織的に対応してまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

職場におけるカスタマーハラスメントとは、次のいずれにも該当するものをいいます。

- (1) 行政サービスの利用者等から職員に対して行われる言動であること。
- (2) 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ること。
- (3) 職員の就業環境が害されるものであること。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為の例は、次のとおりですが、あくまで典型的な例であり、これらに限られるものではありません。

- (1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ア そもそも要求に理由がない又は本市の行政サービスの内容と関係がない要求
 - イ 法令等、契約又は制度上想定される範囲を超える要求
 - ウ 対応が著しく困難又は不可能な要求
 - エ 行政サービスの内容又は職員の対応等と関係のない損害賠償要求
- (2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ア 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。
 - イ 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、市有施設等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に職員のプライバシーに関する情報を投稿等すること。
- ・職員の人格を否定するような言動を行うこと。
- ・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に関する侮辱的な言動を行うこと。
- ・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、本人の了解を得ずに他の者に暴露し、又は開示を強要し、もしくは禁止すること。

ウ 威圧的な言動

- ・大声をあげて職員又は周囲の者を威圧すること。
- ・反社会的な言動を行うこと。

エ 継続的又は執拗な言動

- ・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。

オ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

4 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為に対しては、職員を一人で対応させることのないよう組織的に対応し、状況に応じて、警告を行う、対応を打ち切るなど毅然と対応します。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動や、悪質な行為と判断される場合には、警察への通報や弁護士への相談を行うなど、法的措置も含めて対応します。

5 基本的な対策

カスタマーハラスメントに対して組織的に対応し、職員の安全および就業環境を確保するため、次の対策を講じます。

- (1) カスタマーハラスメントに対する基本方針を周知すること。
- (2) カスタマーハラスメントへの対応方法および手順を策定すること。
- (3) 職員が相談しやすい相談対応体制を整備すること。
- (4) カスタマーハラスメントが発生した場合に迅速かつ適切に対応すること。
- (5) 悪質なカスタマーハラスメントを抑止するため、必要な措置を講じること。
- (6) 相談した職員や関係者のプライバシーを保護し、相談したこと等を理由に不利な取扱いをしないこと。
- (7) 職員がカスタマーハラスメントに関する知識、対応方法等を習得できるよう研修等を実施すること。