

筑後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

市に寄せられる意見や要望は、市政運営を進める上で貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応することを基本としています。

一方で、意見や要望の中には、職員の尊厳を傷つける言動、恐怖心を抱かせるもの、理不尽な要求などもあります。これらの行為は、職員の就業環境を脅かし、業務の停滞や行政サービスの質の低下等、看過できない事態を招いています。

市では、これらの行為から職員を守り、職員の心身の健康と安全を確保し、働きやすい職場環境の実現を目指します。職員の心理的安全性を阻害し、行政運営に支障を及ぼす迷惑行為に対しては、組織全体として毅然とした態度で対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいいます。カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、次の三つの要素を総合的に判断します。

- ①要求内容に妥当性があるか
- ②言動や要求の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えているか
- ③職員の就業環境が害されているか

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

※例示であり、これらに限るものではありません。

言動の種類	事 例
身体的な攻撃（暴行、傷害等）	・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行。物を投げつける。 ・ わざとぶつかる。つばを吐きかける。
精神的な攻撃・威圧	・ 暴言、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱。 ・ 大声を出す。威圧的な態度をとる。 ・ 平穏に業務遂行する権利を侵害する撮影や録音。
過度な要求	・ 制度上対応できないことへの要求。 ・ 土下座の要求、不合理な謝罪文の提出要求、個人的な賠償要求。
不当な長時間拘束	・ 合理的な理由のない長時間の面談や電話での拘束（一定時間を超える場合）。
継続的、執拗な言動	・ 不必要な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。 ・ 来庁や電話を頻繁に繰り返し、過度なクレームを行う。
拘束的行為	・ 不退去、居座り、執拗なつきまとい。
差別的・性的な言動	・ 人権や人格を否定する差別的な言動、セクシュアルハラスメント行為。
職員個人への執拗な攻撃・要求	・ 特定職員への氏名要求 ・ 自宅への押しかけ ・ SNS・インターネットへの個人情報の投稿・拡散
SNS・インターネットの投稿	・ 市や職員の信用を毀損させる行為

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と判断した場合には、状況に応じて注意、警告、対応を中止する、庁舎からの退去命令を行うなど、組織として毅然と対応します。

必要に応じて、事実関係を正確に把握するため、録音や録画等の記録を取ることがあります。

5 筑後市のカスタマーハラスメント対策

- ・ カスタマーハラスメントの防止に向けた周知・啓発
- ・ 職員へのカスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等の教育・研修
- ・ 警察や顧問弁護士等の専門機関との連携
- ・ 録音、録画、対応記録等による事実関係の正確な確認
- ・ 職員のための相談体制の整備

令和8年9月制定

筑 後 市