

網走市職員カスタマー・ハラスメントの防止等に関する基本方針

第1 はじめに

本来、行政サービスの利用者等からの要望や意見は、行政サービスの向上につながるものです。しかし、要望や意見の中には、職員に対して人格を否定する言動、過度・理不尽な要求などがあります。これらの行為は、勤務環境を悪化させるほか、職員に過度な精神的ストレスを与え、通常業務に支障が出る場合もあるなど、行政サービスの低下を招く重大な問題です。

安定した行政サービスを継続的に提供するとともに、職員が安心して働くことができる勤務環境を確保するため、これらの行為に対して、組織として毅然と対応します。

第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、①「行政サービスの利用者等」からの言動であって、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」により、③「勤務環境が害される」ものをいいます。

- ①「行政サービスの利用者等」とは、行政サービスの提供を受ける方、事業者、報道機関、他の行政機関、議員など、職員以外の人を指します。
- 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」とは、社会通念に照らし、行政サービスの利用者等の言動の内容が、職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの、または手段や態様が相当ではないものを指します。
- ③「勤務環境が害される」とは、行政サービスの利用者等の言動により職員が精神的または肉体的に苦痛を与えられ、職員の人格または尊厳が害され、勤務環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、当該職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

第3 カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例

(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

該当する行為	具体例
要求に理由がない または行政サービスと全く 関係のない要求	・ 市の行政サービスに瑕疵・過失が認められないことに対する対応の要求をすること。 ・ 市の行政サービスと関係がない要求をすること。 ・ 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。 ・ 職員個人への攻撃、要求をすること。
対応が著しく困難な また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処理を行うことを要求すること。 ・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求をすること。

※これらは例示であり、これらに限るものではありません。

(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

該当する行為	具体例
身体的な攻撃 (暴行・傷害など)	・殴る、蹴る、叩くなどの暴行を行うこと。 ・書類や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。
精神的な攻撃 (脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要など)	・庁内の物を壊すことをほのめかす発言によって職員を脅すこと。 ・土下座を強要すること。 ・SNSなど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などのインターネット上へ悪評を投稿すること ・SNSなど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をすること。 ・盗撮や無断で撮影すること。 ・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。 ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティなどの機微な個人情報について、当該職員の下承を得ずに他の人に暴露することまた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。
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。
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。 ・同様の電子メールを執拗に繰り返し送り付けること。
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。 ・正当な理由なく、勤務時間外の対応を要求すること。

※これらは例示であり、これらに限るものではありません。

第4 カスタマー・ハラスメントへの対応

行政サービスの利用者等からの要望や意見には、それぞれの事情に配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、適切かつ丁寧な対応を心掛けます。

その中でカスタマー・ハラスメントが行われた場合には、複数の職員で対応する、記録を取る、内部で情報を共有するなど組織として対応し、状況に応じて警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。

また、カスタマー・ハラスメントが、暴行、傷害、脅迫など悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的措置を含めて厳正に対応します。

令和8年9月25日
網走市長 水谷 洋一