

南丹市職員カスタマーハラスメント 対策基本方針

令和7年9月

南 丹 市

南丹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

南丹市では、市民の理解を得ながら、市民に必要な行政サービスを提供するよう努めるとともに、行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、本来、市政を推進するに当たって貴重なものであることから、これらに対し、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなどもあり、これらの行為は、職員の尊厳を傷つけるものもあり、職員の勤務環境を悪化させるほか、業務の遅滞により、他の行政サービスの利用者等への対応ができなくなるなど行政サービスの低下に繋がる可能性を有する重大な問題です。

南丹市では、より良い行政サービスの提供を実現するため、著しく妥当性を欠いた要望や、意見又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動に対し、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しつつ、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

南丹市では、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

行政サービスの利用者や来庁者等からの言動のうち、当該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、職員の勤務環境が害されるもの。

○カスタマーハラスメントと判断するには、主に次のことが考えられます。

ア 要求に妥当性があるか

「要求の事実関係」、「市に過失がないか」、「根拠のある要求がなされているか」を確認し、相手方の主張が妥当であるか確認します。

※行政サービスに瑕疵・過失があり、要求に妥当性がある場合でも、次のイまたははウに該当する場合はカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

イ 要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲か

相手方の要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか確認します。要求に妥当性がある場合であっても、業務の遂行に支障が生じる場合は、社会通念上不相当であるということになります。暴力的、威圧的、差別的などである場合はカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

ウ 職員の勤務環境が害されるものか

職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じているか確認します。

言動の頻度や継続性を考慮することになりますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動は、1回でも勤務環境を害するものとして、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

3. 対象となる行為の例

(1) 要求の内容が著しく妥当性を欠く場合の例

- 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 南丹市の行政サービスに関係がない場合
- 職員の個人的な情報について質問する場合

(2) 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の場合の例

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 継続的・執拗な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 職員個人への攻撃、要求
- 妥当性を欠く謝罪の要求
- 土下座の要求
- 差別的な言動
- 妥当性を欠く金銭などの補償要求

4. カスタマーハラスメントへの対応について

行政サービスの利用者、来庁者等からの南丹市に対する要望や意見に対しては、利用者等のそれぞれの事情に配慮したうえで、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなどにより毅然と対応します。

さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報したり、弁護士に相談したりするなどの手段を講じることとします。

また、対応している職員が孤立しないように、複数人での対応に努めます。

5. カスタマーハラスメントへの基本的な対策について

◇カスタマーハラスメントに対する南丹市の基本姿勢の明確化、来庁者・職員への周知・啓発【総務課・人事課】

◇各部内での対応マニュアル作成（対応方法・手順の策定）【各部局】

◇事案の共有【所属部・課内職員、状況に応じ全職員】

◇職員のための相談対応体制の整備【総務課・人事課】

◇職員への教育・研修【人事課】

◇環境の整備（録音・録画機能を有したカメラの設置及びその対応の周知）

【総務課】