

高浜市カスタマーハラスメントに対する基本方針

基本的な考え方

高浜市は、市民や各種団体、事業者の皆さまの理解と協力を得ながら、必要な行政サービスを提供できるよう日々努めております。これらの行政サービスの利用者を始めとする皆さまからお寄せいただくご意見やご要望は、市政運営にあたり、大変貴重なものであり、引き続き丁寧かつ誠実に対応をしてまいります。

一方で、これらのご意見やご要望の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの言動は、職員の心身の健康を悪化させるほか、業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

本市は、これらの行為から職員を守るとともに、職員が安心して働くことができる職場環境を整備し、より質の高い行政サービスを提供するため、これらの言動に対し、組織として毅然と対応し、必要な措置を講ずるための指針を策定します。

カスタマーハラスメントの定義

次の3つの要件を満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">①職員の職務に係る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職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されること |
|--|

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、これらに限りません）

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	①そもそも要求に理由がない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。
	②対応が著しく困難又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範囲を超えるもの	①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。
	②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）	・庁舎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で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へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。 ・職員の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。 ・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等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要若しくは禁止すること。
	③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。
	④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。 ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。
	⑤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。

カスタマーハラスメントへの対応

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動に対しては、事実関係を把握した上で、複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。

また、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、状況に応じて、注意、警告を行った上で、対応を中止する、退去を要求するなど毅然とした対応を行います。

さらに悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士への相談など、法的な対応を検討します。

令和8年10月1日

高浜市長 杉浦康憲