大田原市カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和７年１２月１９日実施

１　目的

本方針は、公平で適切な行政サービスの提供と本市職員が安心して業務に従事できる職場環境を維持するため、カスタマーハラスメントへの本市の基本的な方針を定め、住民や行政サービスの利用者等（以下「住民等」という。）に協力を求めるものです。

２　カスタマーハラスメントの定義

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、住民等からの意見、申出、要望、要求、苦情等（以下「意見等」という。）のうち、意見等の内容が著しく妥当性を欠く場合又は意見等を実現させるための手段や態様（方法や態度）が、社会通念上不相当な言動（多くの人が不適切だと感じる言動）であって、当該言動により、職員の人格や尊厳を侵害し、若しくは職場環境を害し、またはその業務に支障を生じさせる行為をいいます。

３　カスタマーハラスメントの具体的行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限られたものではありません。

行為の類型	具体的行為の例
長時間拘束	● 長時間（概ね３０分以上。以下同じ。）にわたる職員の拘束や執拗な意見等 ● 庁舎等からの不退去、居座り等 ● 長時間の電話
繰り返し	● 度重なる電話 ● 頻繁な窓口対応の要求 ● 複数の部署にまたがる複数回の意見等
暴力	● 殴る、蹴る、机を叩く、物を叩く、投げつける等の暴力 ● 庁舎又は敷地内等の物品の損壊
暴言	● 侮辱的、差別的又は人格を否定するような言動 ● 大声での恫喝、威嚇、罵声、叱責、暴言の繰り返し ● 庁舎内等で大声をあげ秩序を乱す言動
揚げ足取り	● 電話対応での揚げ足取り ● 同じ質問を繰り返し、対応にミスが出たところへの叱責 ● 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
脅迫	● 脅迫的又は反社会的な言動 ● 物を壊す、殺すといった言動 ● ＳＮＳやマスコミへの暴露をほのめかす脅し
権威行使	● 優位な立場を利用した暴言又は特別扱いの要求
ＳＮＳ投稿	● ＳＮＳやビラ等での職員への誹謗中傷

	● インターネット上の投稿（職員の個人情報の流布）
セクシュアル・ハラスメント	● 職員へのわいせつ行為や盗撮 ● 特定の職員へのつきまとい ● 私的な接触の強要
業務妨害	● 職員、窓口又は執務室内の無断撮影、録音 ● 正当な理由のない執務室内（業務スペース）への立ち入り ● 正当な理由のない業務時間外での対応の要求
正当な理由のない過度の要求（単なる問い合わせ、質問等を除く。）	● 土下座の要求や不当な謝罪の強要 ● 言いがかりによる金銭要求 ● 行政サービス等の内容と関連性のないことの要求 ● 制度上対応できないことへの要求 ● 所定の手続を逸脱することへの要求 ● その他、過剰、法外、理不尽なことの要求

4　基本姿勢

私たちは、すべての市民の皆さまに対して公平で適切な行政サービスを提供するため、職員一人ひとりが誠実かつ丁寧な対応に努めます。

一方で、住民等からの常識の範囲を超えた意見等や言動の中には、職員の人格を否定する発言や暴力、セクシュアル・ハラスメントなど、職員の尊厳を傷つける行為もあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く、重大な問題です。

私たちは、職員の人権を尊重するため、これらの意見等や言動に対しては、住民等に対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で臨みます。

万一、これらの行為を受けた際は、職員が上司に報告・相談することを奨励し、相談があった際には組織的に対応します。

5　基本方針

⑴　通常の意見等への基本方針

① 職員は、住民等の市政に対する意見等の重要性を十分理解し、意見等を誠実に受け止め、真摯に対応し、説明責任を果たし、市民サービスの向上や質の高い行政サービスの提供を通じて、住民等の福祉の増進に努めます。

② 職員は、日々の研鑽や研修等を通じて、職務能力と窓口対応品質の向上に努めます。

③ 市の業務に関係する意見等への１回の対応時間は、公平な行政サービスの維持のため、原則として３０分以内とします。

④ 職員個人又は執務室内に対する撮影、録音、録画、放送、配信その他これに類する行為及び執務室内への立ち入りは、許可がある場合を除いて禁止します。

⑤ 必要に応じて窓口、電話、訪問対応等において録音、録画等の記録を行います。

⑵　カスタマーハラスメントへの基本方針

① カスタマーハラスメントに対しては、組織的対応、情報の共有、対応終了、退去命令、警察などの関係機関への通報など断固たる姿勢で対応し、職員の心身の健康と

尊厳を守ります。

② 発生時には、速やかに上司・管理職・専門部署が連携して対応します。

③ 録音・録画による記録、複数職員による対応、担当職員の交代など、組織的に対応します。

④ 行為を繰り返す住民等に対しては、警告や対応制限などの措置を講じます。

⑤ 悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士への相談など、法的措置を含めて対処します。

⑥ インターネット上に職員の個人名、写真、動画等が無断で公開されていることが判明した場合には、削除要請や法的措置を講じるなどの対応を行います。

⑦ 本市の職員が、他事業者の従業員等に対してカスタマーハラスメントを行った恐れがある場合には、他事業者の要請に応じて対応に協力します。