

三木市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本原則

職員は、市民の市政運営に関して寄せられる意見や要望は貴重なものであり、その内容を真摯に受け止め、より一層質の高い市民サービスの提供や市民の福祉増進に努めます。

その過程において、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、行政サービスを行う職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化や心身の健康への悪循環に繋がる恐れがあるだけでなく、他の市民の皆さまへの行政サービスの低下を招く恐れがあります。

本市は、これらの行為に対し、職員を守り良好な職場環境を確保するとともに、より質の高い行政サービスを継続的に提供するためにも、組織全体で毅然とした態度で対応していきます。

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、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）からの言動であって、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、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をいいます。

3 カスタマーハラスメントになり得るものの例

(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

- ア 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
- イ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

(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

- ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- イ 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）
- ウ 威圧的な言動
- エ 継続的、執拗な言動
- オ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

4 組織としての対応

- (1) 組織としての警告及び対応の打ち切り
- (2) 事実把握のための録音（録画）、及び複数職員による対応の徹底
- (3) 悪質な事案に対する警察への通報や、弁護士等と連携した法的措置
- (4) 被害を受けた職員のメンタルヘルスケア及び相談体制の確立

令和8年10月1日

三 木 市