

柏崎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

市民の皆様からのご意見・ご要望は、行政サービス向上のための貴重なものであり、本市は市民の視点に立って考え、これらに真摯に対応します。

一方で、要求内容に妥当性がなく、社会通念上相当な範囲を超えた要求や職員の尊厳や安全を損なう言動があった場合、業務の停滞や行政サービスの低下を招く重大な問題となります。

本市は、市政に停滞を生じさせることなく適正な行政サービスの提供を継続するとともに、職員の安全と就業環境を守るため、カスタマーハラスメントに対し組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

本市では以下の3点の全てを満たすものを、カスタマーハラスメントとして定義します。

- ・行政サービスの利用者等の言動であって
- ・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たものにより、
- ・職員の就業環境が害されるもの

「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは

- 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ・事実や根拠がないこと、本市に法令違反の事実等が認められないことに対する対応の要求
 - ・本市の行政に直接関係のない要求、他団体の取組等に関する要求
 - ・法律上または事実上困難・不可能な要求 等
- 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ・身体的な攻撃 ・精神的な攻撃 ・威圧的な言動 ・権威や立場を利用した行動
 - ・継続的、執拗な行動 ・拘束的な行動 ・差別的な言動 ・性的な言動
 - ・職員個人への攻撃、要求 等

※「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも、カスタマーハラスメントに該当し得ることがあります。

「職員の就業環境が害される」とは

- ・身体的または精神的苦痛を与えられ、能力の発揮に重大な悪影響が生じたり、著しく業務の停滞を招いたり等職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを言います。

3 対応方針

- (1) 毅然と対応し、妥当性のない要求には応じません。
- (2) 必要に応じて窓口や電話での会話を録音します。
- (3) 暴言や脅迫や長時間の対応を強要された場合などの行為を中止するよう警告し、応じない場合は対応を終了した上で庁舎管理権に基づく退去を求めます。
- (4) 原則として複数職員で対応します。
- (5) 必要により警察や弁護士等と連携し法的措置を含め対応します。
- (6) 職員の安全を最優先とし、生命や身体の安全を脅かす行為に対しては直ちに警察に通報します。

4 対策のための取組

- ・本方針の周知、啓発
- ・対応マニュアルの整備
- ・職員の相談対応体制の整備
- ・職員研修の実施
- ・通話録音装置等、対応を記録する装置の導入

令和 8 (2026) 年 9 月 25 日

柏崎市長

櫻井 雅浩