赤磐市カスタマーハラスメント対策基本方針

総務部 総務課 ・ 総務部 コンプライアンス推進室

１．基本方針策定の背景と目的

赤磐市は、市民の皆様などからいただくご意見やご要望を大切にし、市政への信頼を高めるため、市民の皆様などに寄り添った対応を心がけています。ご意見やご要望は、行政サービスの質の向上、業務改善などに繋がるものであり、誠実に受け止め、丁寧に対応する事を基本としています。しかしながら、ご意見やご要望の中には、職員に対して過剰な要求や暴言、脅かすような言動もあります。こうした行為は、職員の尊厳や安全を傷つけるだけでなく、通常の業務が滞ってしまい、他の市民の皆様などへのスムーズで適切な行政サービスの提供にも支障をきたします。そこで本市は、職員の安全と健康を守りながら、市民の皆様などに質の高い行政サービスを安定的かつ持続的に提供するため、カスタマーハラスメント対策基本方針を策定します。

２．本市における「カスタマーハラスメント」の定義

基本方針において「カスタマーハラスメント」とは、行政サービスを利用する市民の皆様などからの社会通念上相当な範囲を超えた言動により、職員の就業環境が害されるものをいいます。なお、言動の内容に妥当性がある場合でも、手段・態様が社会通念上不相当な場合はカスタマーハラスメントに該当します。具体的には、次のような事例がカスタマーハラスメントに該当します。

（１）言動の内容が妥当性を欠く場合

・行政サービスに瑕疵又は過失が認められない場合
・要求内容が赤磐市の提供するべき行政サービスと関係のない場合

（２）手段・態様が社会通念に照らして相当でない場合

・暴力や物を投げるなどの身体的攻撃
・大声で叱る、悪口を言うなどの言葉による精神的攻撃
・長時間の居座り、繰り返しの電話や来訪などの継続的、執拗な言動
・職員の許可なく写真や動画を撮るといったプライバシーの侵害
・「マスコミに話す」といった脅しや威嚇
・過剰な謝罪の強要（土下座を求めるなど）

※上記は例示であってこれらに限定されるものではありません。
※電話やＳＮＳ等のインターネット上において行われるものも含まれます。

３．ご意見やご要望に誠実に向き合うための基本姿勢

本市は、カスタマーハラスメントに対して次の３つの原則を徹底します。

（１）妥協しない姿勢と悪質事案への対処方針の事前決定

根拠のない要求や、威圧的な要求には、むやみに謝ったり同意したりせず、強い意志を持って対応します。また、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントに対する対処方針（対応の打ち切り、退去勧告、警察通報等）をあらかじめ定め、全職員へ周知・徹底します。正当なご意見やご要望は最大限に尊重し、感情的にならず冷静かつ丁寧に対応することを大切にします。

（２）組織での対応を徹底

一人の職員に任せるのではなく、複数人で協力して対応し、上司に交代するなど、組織全体で支え合います。

（３）必要に応じた法的対応

暴力や脅迫、業務妨害など犯罪にあたる行為があれば、ためらわず警察に連絡し、必要なら弁護士とも相談して法的措置を取ります。

４．職員を守るための具体的な取り組み

本市は、カスタマーハラスメントから職員を守るために、次の対策を行います。

（１）チームによる協力体制の整備

問題が起きそうな場合は、最初から複数の職員で対応します。問題が長引く時は、すぐに上司に交代し、必要があれば対応を打ち切ります。

（２）安全な職場環境の整備

電話や窓口でのやり取りを記録し、言動の証拠とするとともに、トラブル防止につなげます。

（３）職員の教育と訓練

対応のルールや手順をまとめた「対応マニュアル」を作成し、職員に対し研修を実施することで、全職員の対応力を高めます。

（４）事実関係の迅速かつ正確な確認と再発防止の取り組み

問題が発生した際には、速やかに事実関係を正確に把握し、原因を分析した上で、同様の事象が繰り返されないよう再発防止策を講じます。

（５）被害者への速やかで適正な配慮

被害を受けた職員に対しては、速やかに適切な配慮措置を講じます。具体的には、業務の調整や相談支援の提供、必要に応じた休養の推奨など、職員の安全と心身の健康を守るための柔軟な対応を行います。

５．相談・連携体制の確立

総務部総務課が、カスタマーハラスメント対策の主管課（担当窓口）として事前・事後の相談窓口および実務全体を統括し、職員が安心して相談できる環境を整えます。また、組織全体で適切に対応できる体制を強化するため、現在進行形の悪質事案や現場での対応が困難な事案が発生した場合は、コンプライアンス推進室が現場支援・対応にあたる等、密接に連携・協力してまいります。相談を受けた職員のプライバシーは厳格に保護し、相談内容が外部に漏れることのないよう万全の配慮を行います。さらに、職員が安心して対応・相談できるよう、相談を行ったこと、またはルールに基づきカスタマーハラスメントに対して毅然とした対応（応対の打ち切り等）を行ったことを理由とした不利益な取り扱いは絶対に行いません。被害の状況に応じては、速やかに適正な配慮措置を実施し、職員の安全と健康の確保に努めます。

６．市民の皆様などへのお願い

本市は、これからも市民の皆様などの声に真剣に耳を傾け、信頼される行政を目指します。一方で、極端な言動は、公務の妨げとなり、結果的に市民の皆様などにも不利益が及びます。職員が安心して働き、皆様に良質なサービスを提供できるよう、ご理解とご協力をお願いします。この基本方針は、市ホームページなどで広くお知らせします。

この基本方針は、令和８年１０月１日から施行します。