

稲敷市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年10月

1. 基本理念

稲敷市では、市民の皆様をはじめ、本市の行政サービスを利用される方、事業者その他本市に関わる方々（以下「市民等」という。）からのご意見やご要望については、行政サービスの向上や業務改善につながる貴重なものとして、丁寧かつ真摯な対応に努めています。

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を含むものや不当な要求、いわゆる「カスタマーハラスメント」に当たるものがあり、これらの行為は職員の勤務環境を悪化させ、通常業務に支障をきたすとともに、行政サービスの低下を招くおそれがあります。

稲敷市では、職員が安心して働ける環境を確保し、適正な行政サービスを提供するため、必要な安全対策及び勤務環境の整備に取り組むとともに、これらの言動や要求に対しては、組織として毅然と対応いたします。

なお、本方針は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」、改正労働施策総合推進法に基づく厚生労働省指針、総務省通知等を踏まえ、本市における対応の基本的な考え方を整理するものであり、市民等からの正当なご意見・ご要望を制限するものではありません。

2. カスタマーハラスメントの定義及び該当行為

（1）カスタマーハラスメントの定義

市民等からのクレーム、要求その他の言動のうち、当該言動の内容又は手段・態様に照らして、社会通念上不相当であり、職員の勤務環境が害されるものをいいます。

該当性については、当該言動の内容、手段・態様、時間・場所、頻度・継続性、経緯、職員の勤務環境への影響等を踏まえ、個別の状況に応じて総合的に判断します。なお、申出、意見、要望等の内容に一定の理由がある場合であっても、その手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるときは、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

（2）カスタマーハラスメントに該当する行為

①当該言動の内容が妥当性を欠く場合

- ・稲敷市が提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・当該言動の内容が稲敷市の提供すべき行政サービスの内容と関係がない場合

②手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・威圧的な言動

- ・継続的、執拗な言動
- ・不退去、居座り、長時間にわたる拘束的な言動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・妥当性を欠く金銭補償の要求
- ・妥当性を欠く謝罪の要求（土下座の要求等）
- ・SNS、インターネット等での誹謗中傷又は職員個人に関する不当な投稿

※上記の行為は例示であり、これらに限定されるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

市民等からのご意見やご要望には、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、適切な対応に努めます。その中で、カスタマーハラスメントに該当する言動を確認した場合は、組織として毅然と対応します。特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察に通報する、弁護士に相談するなど、法的な対応をとる場合もあります。

対応に当たっては、関係する職員の心情及び意向に配慮し、必要以上に職員の負担が拡大しないよう留意しながら、組織として必要な対応を行います。

4. 稲敷市のカスタマーハラスメント対策

- (1) カスタマーハラスメント対策基本方針の周知
- (2) 職員向けカスタマーハラスメント対応マニュアルの策定
- (3) 職員への研修の実施
- (4) 職員へのフォローアップ体制の整備
- (5) 必要に応じた対応内容の記録及び情報共有その他適切な手段の活用
- (6) 名札表記の見直し等、職員が安心して職務を遂行できる環境の整備に資する取組

5. 既存条例等との関係

具体的な対応に当たっては、関係法令、条例、規則その他の関係規程に基づき、適切に対応します。

6. 留意事項

障害を理由とする合理的な配慮の申出等については、関係法令に基づき適切に対応します。