

亀山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日

1 基本的な考え方

亀山市では、行政サービス利用者（以下「市民等」という。）から寄せられるご意見やご要望に真摯に対応し信頼に応えることで、より良い行政サービスの提供に努めています。

一方で、市民等から寄せられるご意見やご要望の中には、常識の範囲を超えた職員の人格を否定する言動、威圧的な要求、長時間の拘束、セクシャルハラスメント等、職員の尊厳が傷つけられる事例もあります。これらの行為は、職員の精神的不安や職場環境を著しく悪化させるほか、ひいては、業務への支障や他の市民等へのサービス低下を招くこととなる重大な問題です。

このことから本市では、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、また職員の人権を尊重するため、職員へのカスタマーハラスメントに相当する行為に対し、組織として毅然とした態度で対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービス利用者等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、又は職員の職務環境が害されることをいう。

※「行政サービス」とは市をはじめ、指定管理や委託業者などによって提供される公的サービス全体を意味します。「行政サービス利用者等」には、市内外の住民をはじめ、取引業者、各種団体など全ての第三者を含みます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

（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

- ①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
- ②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

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害 等）

②精神的な攻撃（脅迫、暴言、名誉棄損、侮辱、土下座の強要 等）

※SNS等のインターネット上への投稿による誹謗中傷を含む

③威圧的な言動（大声で責める、にらみつける、モノをたたく 等）

④継続的、執拗な行動（同様の質問を執拗に繰り返す、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て 等）

⑤拘束的な言動（長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束 等）

※上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

4 カスタマーハラスメントへの対応について

- （１）職員へのカスタマーハラスメントに対しては、職員を守るため、担当職員個人で対応するのではなく、複数の職員で組織として対応します。
- （２）カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、状況に応じて、警告、注意を行う、対応を中止する、退去を命じるなど毅然と対応します。
- （３）暴力や脅迫など悪質性が高い場合は、警察への通報や弁護士に相談など、法的措置を講じます。

5 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に対する基本方針（基本姿勢）の明確化
- （２）カスタマーハラスメント対策のマニュアル作成
- （３）職員への周知
- （４）職員の相談体制の整備
- （５）警察への通報や、弁護士等との連携