

志摩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

志摩市は、市民等の皆様にご理解とご協力をいただきながら、必要な行政サービスを適切な接遇のもと提供することに努めています。市民等の皆様から寄せられるご意見やご要望は、市政を運営しサービスを改善するために大変貴重なものであり、市として丁寧かつ真摯に対応いたします。

一方で、ごく一部の行政サービス利用者から行われる職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を不当に傷つける行為（カスタマーハラスメント）は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、通常業務への支障や他の利用者へのサービス低下を招く重大な問題です。

本市では、これらの行為に対しては、行政サービスを適正に提供するとともに、その担い手である職員を守るため、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

カスタマーハラスメントとは、「行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の勤務環境や業務遂行が害されるもの」と定義します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

※以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- (1) 要求内容が社会通念上相当でない場合
 - ・市の提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・要求の内容が市の提供する行政サービスの範囲外の場合
 - ・制度上対応できないことへの過剰な要求
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当でない場合
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
 - ・威圧的な言動（大声を出す、机を叩く等）
 - ・拘束的な行動（不退去、居座り等）
 - ・継続的、執拗な言動（長時間の拘束、度重なる電話や来庁等）
 - ・妥当性を欠く謝罪の要求・強要（土下座の強要等）

- ・職員へのセクシュアルハラスメント等の性的な言動
- ・職員の無断撮影や、SNS・インターネット上での誹謗中傷等

4 カスタマーハラスメントへの対応について

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる行動・言動があったときは、職員の安全確保を最優先とし、複数人で組織的に対応します。

その結果、当該行動・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような行動・言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合は対応を中止します。

特に悪質なカスタマーハラスメントや犯罪行為に対しては、庁舎からの退去命令を発出するとともに、直ちに警察へ通報し、法的な対応を視野に入れて弁護士に相談するなど厳正に対処します。

5 志摩市のカスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメント対策基本方針の策定
- ・カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定及び研修の実施
- ・電話対応等の時間・回数における具体的な打ち切りルールの実運用
- ・録音・録画・対応記録等による事実関係の把握
- ・職員名札の簡略化（名字のみ表記等）によるプライバシー保護
- ・職員に対する相談窓口の設置及び不利益取扱いの禁止

令和8年10月1日策定

志摩市長 橋爪 政吉