

野洲市資料提供

取扱注意		
解 禁 日	テレビ ラジオ	9 月 30 日午後 5 時以降
	新聞	10 月 1 日朝刊から
提 供 年 月 日		令和 8 年 9 月 2 5 日
担 当 部 課		総務部 人事課
担 当 者		玉川、小田
連絡先電話番号		077-587-6088

野洲市カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年9月

野洲市

1. はじめに

近年、社会全体で、顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」への対応について関心が高まっています。

地方公共団体においても、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律(令和7年法律第63号)及び事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(令和8年厚生労働省告示第51号)に基づき、カスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上の措置を講じなければならないこととされています。

行政に寄せられる苦情や要望、意見は、貴重なものであり、正当な苦情や要望、意見については、その重要性を理解し、誠実にその内容を受け止め、丁寧かつ真摯に対応すべきものです。一方で、過剰な要求、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなどは、職員の尊厳を傷つける行為であり、職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい障害を与え、行政サービスの低下を招くなど、重大な問題になることも懸念されます。

職員を守り、取り組むべき業務に注力して、より質の高い行政サービスを提供できる環境を作るためにも、組織的にカスタマーハラスメントの防止に努め、発生した場合には毅然と対応することが重要です。

この方針は、カスタマーハラスメントへの対応において、職員が留意すべき事項及びカスタマーハラスメントに起因する問題が生じた場合の対応等を示すことにより、職員が生き生きと働き、その能力を十分に発揮できる風通しの良い職場環境の確保を図ることを目的とします。

2. 職員の基本姿勢

職員※は市民の理解を得ながら、市民に必要な行政サービスを提供するよう努めます。そして、行政サービスの利用者等※からの要望や意見は、行政運営の改善につながる重要な情報であり、これらに対しては、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、職員の人格や尊厳を不当に傷つける言動、又は職場環境を害する言動がある場合には、職員を守るため、組織として毅然と対応します。

※職員…正規職員、会計年度任用職員、再任用職員、特別職の職員及び派遣労働者その他これらに準ずる職員をいいます。

※行政サービスの利用者等…職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいいます。(例:職務において応対する、行政サービスの利用者、事業者、報道機関、議員など。)

3. カスタマーハラスメントの定義

職場におけるカスタマーハラスメントとは、職場において行われる他の事業者や行政サービス利用者等からの苦情・要望又は意見のうち、要求内容に妥当性がないもの※又は要求を実現するための手段若しくは態様が社会通念上不相当なもの※で、職員の就業環境が害されるものをいいます。

※要求内容に妥当性がないもの…要求内容が本市の行政サービスの内容と全く関係のないもの等

※要求を実現するための手段若しくは態様が社会通念上不相当なもの…暴行、脅迫、侮辱、土下座の要求、威圧的な言動、拘束的な言動といったもの等

※電話や通常の勤務場所に限らず、出張先、オンライン会議、業務上の連絡手段として用いる電子メール、チャット、SNS等を通じて行われる場合や、職務の延長と認められる場面において行われる場合を含みます。

※他の事業者や行政サービス利用者等からの苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。また、障がい者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには該当しません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

上記の例を含め、カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合は、速やかに対応を終了します。

また、以下のとおり対応することとします。

- 長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について
 - ・ 面談等の時間は以下を目安とします。
電話:原則 30 分
対面:原則 60 分
※ただし、これはあくまで目安であり、事案の内容、相手方の状況、緊急性等に応じて柔軟に対応します。
 - ・ カスタマーハラスメント行為が確認された場合は、速やかに対応を終了し、場合によっては退去を求めます。
- 面談場所、録音の実施等について
 - ・ 面談は、原則として庁舎等で行います。
 - ・ 面談は、原則として複数の職員で対応し、状況及び内容により面談の開始から終了までの間、録音します。
 - ・ カスタマーハラスメント防止のため、必要に応じて電話での会話を録音します。
- SNS への投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について
 - ・ 原則、庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止します。(公務上必要な場合は除きます。)
 - ・ 職員を誹謗中傷する SNS への投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は、警察へ通報します。
- 職員の安全確保について
 - ・ 暴行、脅迫その他の危険が認められる場合又はそのおそれがある場合は、職員の安全確保を最優先とし、必要に応じて警察への通報、退去要請その他の措置を講じます。