八千代市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1　目的

この方針は，八千代市職員（以下，「職員」といいます。）が行政サービスの利用者等への対応を行うに当たり，職員がとるべき対応について定めるほか，八千代市が組織として職員が行う対応を支援する体制を構築することで，職員を守るとともに，行政サービスの効率的な提供及び質の向上を図ることを目的とします。

2　基本原則

八千代市では，行政サービスの向上を目指し，市民等からの市政運営に対する意見や要望に真摯に対応し，日々業務改善等に取り組んでいるところです。

しかしながら，寄せられる意見や要望の中には，過剰な要求を含むもの，職員を怒鳴りつける，長時間職員を拘束して話を続けるなどの悪質な態様によるものなど，カスタマーハラスメントに該当するような迷惑行為が含まれています。

カスタマーハラスメントは，対応する職員を傷つけるのみならず，業務の遂行を阻害する行為であり，本来行えたはずの行政サービスができなくなることで，行政サービスの低下に繋がります。

このことから，八千代市は，行政サービスの向上のために，カスタマーハラスメントに対し，組織として毅然と対応し，職員を守るとともに，カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

3　カスタマーハラスメントの定義

職場[注1]において行われる行政サービスの利用者等[注2]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たもの[注3]により，職員の勤務環境を害する[注4]こと。

注1**「職場」**とは

市役所本庁舎等の執務スペースに限定されず，訪問先等も含め，広く職員が業務を行う場所をいいます。

注2**「行政サービスの利用者等」**とは

八千代市から行政サービスを受ける者又は八千代市の業務に関係する者であって，職員が応対する全ての人をいいます。

注3**「社会通念上許容される範囲を超えたもの」**とは

社会通念に照らし，その言動の内容が相当性を欠くもの又はその言動の態様が相当ではないものをいいます。

注4**「職員の勤務環境を害する」**とは

職員が身体的又は精神的苦痛を与えられ，勤務環境が不快なものとなったため，能力の発揮に重大な悪影響が生じる等職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。

4　カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントに該当する行為は，以下のとおりです。なお，以下は例示であり，これらの類型に限定されるものではありません。

分類	行為の例
時間拘束型	・長時間の電話，窓口対応を求めるもの ・窓口等における居座り行為
リピート型	・実質的に同じ要望，主張を繰り返し行うもの ・繰り返しの電話，メール，文書など
権威型	・優位な立場（市長や議員の知り合いをかたる者，元職員等）にあることを利用した威圧的な言動，特別扱いの要求
暴言・脅迫	・大声を出し，職員や周囲の来庁者に不安や恐怖などを与える行為 ・罵声を浴びさせる行為 ・脅迫を内容とする言動
乱暴な行為	・机を叩く行為，机や椅子などの備品や壁などの建造物を蹴るなどの行為 ・物を投げつける行為 ・職員に対する不要な接触行為（胸倉や手首，服をつかむなど）
セクハラ行為	・職員に対するわいせつな言動
SNS・インターネット上での誹謗中傷	・職員の氏名などの個人情報やプライバシーに関する情報のインターネット上への投稿 ・職員の対応状況などを録音録画又は撮影したものをSNS等に投稿する，ライブ中継などでインターネット上に公開する行為
正当な理由のない過度な要求行為	・制度上対応できないことへの対応要求（必要な手続の拒否，補正が必要な申請，届出の処理を強要する，先行処理の要求など） ・個人，性別，年齢，役職等による特定の職員を指名した対応，面会要求 ・職員に対する謝罪，土下座，異動，辞職の要求 ・担当業務外の苦情（国・県・他市町村に関するもの等） ・開庁時間外の対応の要求 ・自宅等，通常の業務場所以外での対応要求 ・金銭，サービスその他の利用者の利益について又はこれらに関する便宜供与についての要求 ・書面による回答を強要する行為（行政手続法及びその他個別法において，書面による回答を義務付けられているものを除く。）
その他	・八千代市庁舎管理規則で禁止されている写真撮影，動画撮影行為，立入禁止区域（執務スペース等）への立入り ・職員の私的な事項（年齢，住所，家族構成，交際相手・配偶者の有無など）を聞き出そうとする行為 ・他の来庁者に対する迷惑行為

5　カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが予見される行為が生じた場合には，複数の職員で対応するなど組織的な対応を開始します。また，カスタマーハラスメントに該当する行為と判断した後は，状況に応じて，注意・警告を行う，対応を終了する，退去を求めるなど，毅然とした対応を行います。退去に応じない場合には，八千代市庁舎管理規則に基づく退去命令を発出するほか，警察への通報を行います。

また，個別の事案に応じて，以下の対応も併せて行います。

⑴　時間拘束型，リピート型に対する対応について

・所属長は，業務の内容や現場ごとの特質を考慮し，事前に対応終了までの目安時間を設定します。目安時間を超過する場合は，対応を終了します。

⑵　威圧的な言動，過度な要求などに対する対応

・面談を行う場合は，庁舎内の職員が指定する場所で行います。

・面談は，複数の職員で対応します。

⑶　SNS・インターネット上での誹謗中傷に対する対応

・原則として，庁舎における撮影，録音，配信その他これらに類する行為は禁止します。

・インターネット上で職員に対する名誉棄損，誹謗中傷が行われた場合には，警察への通報のほか，態様に応じて法的手段を検討します。

⑷　カスタマーハラスメント全般に関する対応について

・カスタマーハラスメント防止のため，面談や電話を録音・録画し，事案の記録を行うことがあります。

・カスタマーハラスメントを複数回にわたって行う者に対しては，弁護士等に相談の上，文書を送付する，対面で警告するなど，カスタマーハラスメント行為を再度行わないよう警告します。

・カスタマーハラスメントの態様に応じて，弁護士，窓口対応支援員などが面談に同席します。

・暴行，傷害，脅迫，器物損壊など，明らかな犯罪行為に至っていると判断した場合には，直ちに警察に通報します。

・高齢者や障がいのある方，外国人など，柔軟な対応が必要なケースがあることから，カスタマーハラスメントに該当する行為への対応を行う際は，その必要性を十分に検討します。

・庁舎の各窓口，掲示板などにカスタマーハラスメントに関する啓発物を掲出します。

6　八千代市の責務

八千代市は，職員に対するカスタマーハラスメントの防止策を講じるとともに，カスタマーハラスメントが発生した場合には，職員の安全を確保し，行為者に対し，組織として毅然と対応します。

また，カスタマーハラスメントに関する相談者等のプライバシーを保護するとともに，相談したこと等を理由に不利益な取扱いがされないようにします。

さらに，職員も業務に関し，カスタマーハラスメントを行う立場にもなり得ることから，八千代市は，職員がカスタマーハラスメントを行わないよう必要な措置を講じます。

上記の責務を果たすため，八千代市は以下の対策を実施します。

⑴　組織として職員を支援し，相談や報告等に対応する体制を整備します。

　カスタマーハラスメントに関する事務に携わる者及び携わった者は，関係者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報も含めプライバシーの保護及び秘密の保護を徹底します。また，職員が職場におけるカスタマーハラスメントに関して相談をしたことや事実関係の確認に協力したことを理由に，解雇その他不利益な取扱いはしません。

⑵　職員による対応が困難なケースについて，窓口対応支援員のほか，警察，弁護士などとの連携による実効的な対応を行います。

⑶　カスタマーハラスメントに対応するためのマニュアルを作成します。

⑷　カスタマーハラスメントを予防し，発生した場合の対応を適切に行うため，研修を実施します。

⑸　職員が業務に関しカスタマーハラスメントを行わないよう意識の向上を図ります。

なお，八千代市が委託した事業者等（例：指定管理者）がその事業を遂行する際にカスタマーハラスメントが発生した場合は，その委託先である事業者等で定めるカスタマーハラスメントの対応方針を尊重するとともに，八千代市の職員がカスタマーハラスメントを受けた場合と同様の対応をするよう努めます。

7　職員の責務

⑴　職員は，カスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに，職場においてカスタマーハラスメントが発生しないように努めなければなりません。また，八千代市が実施する対策に協力するよう努めなければなりません。

⑵　管理監督者は，カスタマーハラスメントが行われることのない良好な職場環境を構築するとともに，カスタマーハラスメントが生じた場合には，迅速かつ適切に対処するよう努めなければなりません。

⑶　職員は，業務に関して，契約事業者等他の事業主が雇用する者に対してカスタマーハ

ラスメントを行ってはなりません。

令和８年４月１日
改定　令和８年 10 月１日
八千代市