

調布市職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

1 はじめに

カスタマー・ハラスメントは、その対象となった人の人格や尊厳を侵害する等、就業環境を害するものであり、何人も、あらゆる場において、行ってはならないものです。また、その防止に当たっては、互いが対等の立場において、尊重し合うことが重要です。

行政サービスの利用者等による意見や要望は、業務改善や行政サービスの向上につながるものであり、市はこれに丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、暴言や侮辱的な言動等の職員に対するカスタマー・ハラスメントは、職員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいては行政サービスの低下につながりかねないものです。

市は、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマー・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主体的かつ積極的に取り組みます。

2 カスタマー・ハラスメント等の定義

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントとは、「行政サービスの利用者等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の勤務環境を害するもの」をいいます。
- (2) (1)の「職員」には、市で雇用する職員はもとより、市の業務として対応を行う人材派遣職員や委託事業者、指定管理者等も含まれます。
- (3) (1)の「行政サービスの利用者等」とは、市から行政サービスの提供を受ける者又は市の業務に密接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。
- (4) (1)の「著しい迷惑行為」とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいいます。

3 カスタマー・ハラスメントにあたり得る行為

カスタマー・ハラスメントにあたり得る行為は、次のようなものが挙げられます。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 職員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 市や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

- ・ 職員へのセクシュアル・ハラスメント，SOGI ハラスメント（※），その他ハラスメント，つきまとい行為等
- ※「SOGI」(ソジ)は，性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称です。

4 カスタマー・ハラスメントへの対応

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントが行われた場合においては，職員の安全を確保し，行為者に対し，その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講じます。
- (2) 中止の申入れをしてもなおその行為が継続する場合は，対応を中止する等毅然と対応します。
- (3) 悪質な言動及び犯罪行為に対しては，警察への通報や弁護士への相談等，厳正に対処します。

5 市の責務

市は，職員に対するカスタマー・ハラスメントを防止するため，次の対策を講じます。

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントに対応するため，複数人による対応や所属部署及び組織における相談・報告等ができる体制の整備
- (2) カスタマー・ハラスメント防止のためのマニュアルの作成
- (3) 意識啓発のための研修等の実施

6 職員の責務

- (1) 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，その職場において防止に資する行動をとるよう努めます。
また，市の講ずる取組に協力するよう努めます。
- (2) 管理監督職の職員は，カスタマー・ハラスメントが行われることのない良好な勤務環境を確保するよう努めます。職員から相談がなされた場合には，迅速かつ適切に対処するよう努めます。

7 留意事項

この基本方針の実施に当たっては，行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないよう留意します。

令和 8 年 3 月

調布市長 