

城陽市カスタマー・ハラスメント対策指針

1 基本的な考え方

市民の皆様からのご意見やご要望などは、行政サービスに対するご不便やご不満をご指摘いただき、行政サービスの向上や業務改善などにつながるものとして、本来、真摯に対応すべきものです。

一方で、職員の人格を否定する言動や暴力性などを伴うものは、職員の尊厳を傷つけ、職員の心身の健康や勤務環境への悪影響をもたらし、業務遂行に著しい損害を与えることで行政サービスの質の低下を招くなど、重大な問題になることが懸念されます。

城陽市は、こうした状況から職員を守り、ひいては、市民の皆様が公平・公正に本来の行政サービスを受けられるようにするため、カスタマー・ハラスメントに対し対応してまいります。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

人事院規則に基づき、以下の3つの要件を満たすものをカスタマー・ハラスメントとします。

- ① 行政サービスの利用者等の言動であること
 - ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動（※）であること
 - ③ 職員が精神的・身体的苦痛等を与えられることや勤務環境が害されること
- ※「社会通念上許容された範囲を超えた言動」の判断については、「手段の妥当性」、「内容の妥当性」の観点から、総合的に判断します。

3 カスタマー・ハラスメントに該当する言動の例

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 そもそも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
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、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等） ③ 威圧的な言動 ④ 継続的、執拗な言動 ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）

※上記の行為類型は、あくまでカスタマー・ハラスメントの例示であり、これらに限定されるものではありません。

4 カスタマー・ハラスメントが発生した場合

- ・迷惑行為を止めていただくよう、注意、警告を行う場合があります。
- ・警告等を行っても、なお迷惑行為が継続する場合は、組織的な判断の下、対応を打ち切る、庁舎等から退去を命じる場合があります。
- ・行為の悪質性に鑑みて、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。

5 本市における取組

- ・城陽市職員のカスタマー・ハラスメントの防止等に関する規則の制定
 - ・カスタマー・ハラスメントへの市組織及び外部機関による組織的対応の整備
 - ・職員への研修の実施
 - ・職員の氏名の取扱い
- 職員の名前をお問い合わせいただいた場合は、原則「名字」のみをお答えいたします。
名札は、名字をひらがな表記とします（実施済み）。