

川口市カスタマーハラスメント防止基本方針

1 基本的な考え方

本市では、市民の皆様等から寄せられる意見、要望、相談、苦情等を、より良い行政サービスを提供するための大切な声として真摯に受け止め、丁寧で適切な対応に努めております。

一方で、職員に対する要求や言動の中には、その内容に正当な理由がある場合であっても、手段や態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけたり、心身に苦痛を与えたりするものがあります。このようなカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）は、職員の健康や勤務環境に影響を及ぼすだけでなく、行政サービスの提供にも支障を生じさせるおそれがあります。

本市は、市民の皆様等と職員が互いの人格と尊厳を尊重しながら、信頼関係を築いていくことが大切であると考え、正当な意見や要望を尊重するとともに、カスハラに対しては、職員個人に負担を集中させることなく、組織として適切に対応していきます。

カスハラを受けた職員が一人で悩みを抱えることのないよう、相談しやすい環境を整え、必要な支援を行い、これらの取組を通じて、職員が安心して職務に取り組める環境を整え、質の高い行政サービスの提供につなげていきます。

2 カスハラの定義

カスハラとは、行政サービスの利用者等からの言動であって、その内容又は手段、態様等が社会通念上相当な範囲を超えることにより、職員の人格や尊厳を傷つけ、精神的又は身体的な苦痛を与え、又は勤務環境を害するものをいいます。

ここでいう「行政サービスの利用者等」とは、市民、事業者、団体その他の行政サービスを利用する者又は利用しようとする者のほか、市町村の業務や行政事務に関係する者など、職員の職務に関して職員と関わる方をいいます。これには、対面による対応だけでなく、電話、書面、電子メール、SNS等を通じた対応も含まれます。

なお、正当な意見、要望、苦情等であって、その内容や手段、態様等が社会通念上相当な範囲で行われるものは、カスハラには該当しません。カスハラに該当するかと

うかは、言動の内容だけでなく、その目的、手段や態様、頻度、継続性、職員との関係性、経緯その他の事情を総合的に考慮して判断します。

3 カスハラに該当する行為

具体的には、次のような行為がカスハラに該当する場合があります。なお、これらは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。

(1) 要求の内容が社会通念上相当な範囲を超えるもの

- ・本市が提供すべき行政サービス等とは関係のないことを要求すること
- ・法令や条例等に違反するおそれのある対応を要求すること
- ・本来の行政サービスの範囲を著しく超える対応を要求すること
- ・職員のプライバシーに関する情報や、私生活上の対応を要求すること
- ・職員に対して、性的な要求その他不適切な要求をすること

(2) 手段や態様が社会通念上相当な範囲を超えるもの

- ・職員を殴る、蹴る、叩く、突き飛ばす、物を投げつける、唾を吐きかけるなどの身体的な攻撃
- ・脅迫、侮辱、暴言、人格を否定する発言、土下座の強要、職員やその家族等への中傷などの精神的な攻撃
- ・大声で怒鳴る、威圧する、反社会的な言動を行うなど、職員や周囲に恐怖や不安を与える威圧的な言動
- ・同じ要求や質問を繰り返す、話をすり替えて執拗に責め立てる、同様の電話や電子メール等を繰り返し行うなどの継続的・執拗な言動
- ・長時間にわたり職員を拘束する、退去を求めても居座る、電話を長時間切らせないなどの拘束的な言動
- ・職員の同意なく撮影・録音する、職員の個人情報をインターネット上に投稿する、SNS等への投稿をほのめかして脅す等のプライバシー等を侵害する行為
- ・職員の性的指向やジェンダーアイデンティティ等に関する侮辱的な言動その他、職員の人格や尊厳を傷つける不適切な言動等

4 カスハラへの対応

本市では、市民の皆様等からの意見、要望、相談、苦情等を尊重し、誠実かつ適切に対応します。その上で、カスハラに該当する言動に対しては、次のとおり組織として対応します。

- ・職員一人で抱え込まず、上司等への報告・相談を行い、必要に応じて複数の職員で対応し、対応の経過や言動等を記録し、組織として情報を共有します。
- ・社会通念上相当な範囲を超える要求や言動に対しては、対応できない旨を説明し、必要に応じて対応を終了します。
- ・暴行、脅迫等の犯罪行為が疑われる場合は、職員の安全を最優先とし、必要に応じて警察等の関係機関と連携します。
- ・カスハラを受けた職員が一人で悩むことのないよう、相談体制を整備するとともに、必要に応じて心身のケアを行います。

5 基本的な対策

- ・カスハラに対する本市の基本姿勢を明確化し、周知・啓発
- ・カスハラへの対応等の明確化
- ・カスハラに関する相談体制の整備
- ・カスハラに関する研修の実施

令和8年10月1日

川口市