

柏原市カスタマーハラスメント対策基本指針

2026年10月

柏原市

1 基本的な考え方

職員は誠実な市民対応を行うとともに、本市に寄せられる御意見や御要望には、誠意をもって対応するよう心掛けています。

一方で、これらの御意見や御要望の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させ、通常業務に支障をきたすほか、他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

これらの要求や言動に対しては、職員を守ると共に行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの利用者等から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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいいます。

※ 「社会通念上、許容される範囲を超えるもの」の判断については、「手段・態様」及び「言動の内容」に着目し、総合的に判断します。なお、言動の内容に妥当性がある場合でも、手段・態様が社会通念上不相当な場合はカスタマーハラスメントに該当します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 申出・要求内容に妥当性がないもの

- ・ 事実や根拠がないこと、市に瑕疵・過失が認められないことに対する対応の要求
- ・ 過剰な要求や不当な言いがかり
- ・ 過大な補償や謝罪の要求
- ・ どのように対応すれば良いか分からない曖昧な要求
- ・ 市の行政執行に直接関係のない、他団体の取組等に関する要求

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・ 威圧的な言動

- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・ 拘束的な行動(不退去、監禁)
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 無断での撮影

※ 上記は例示であって、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への対応

- ・ 職員に対しカスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと判断した場合(疑いがある場合を含む)は、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- ・ カスタマーハラスメント行為を止めていただくよう注意・警告し、行為者がこれに応じない場合は、対応を中止する、退去を要求するなど毅然と対応します。
- ・ 悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士相談の上で法的措置を講じるなどの対応を行います。

5. 基本的な対策

- ・ 本市の基本姿勢の明確化、市民・事業者等および職員への周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・ 職員への研修
- ・ 録音・録画・対応記録等による事実の把握
- ・ 警察、弁護士等との連携
- ・ 啓発ポスターの掲示、市民への周知