

下呂市カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 趣旨・基本姿勢

近年、社会全体において顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」に対する関心が非常に高まっています。

本来、下呂市に寄せられる市民等からのご意見やご要望、苦情等は、市政運営やサービスの向上、業務改善につながる重要な情報であり、職員は市民一人ひとりの声に耳を傾け、真摯に受け止める必要があります。

一方で、これらご意見やご要望の中には、長時間の拘束を不当に強いるものや、職員の人格を否定するような言動など、社会通念上の範囲を逸脱した過剰な要求も存在します。これらは職員の人権を侵害する行為であるとともに、過度な精神的ストレスにより職員がメンタルヘルスを損ない、退職等に追い込まれる事態も招きかねません。さらには、対応に多くの時間を費やすことで、本来提供できるはずの行政サービスが提供できなくなり、結果として行政サービスを利用する他の市民の皆様に対して多大な不利益をもたらすことになります。

下呂市では、職員が安心して働ける環境を確保し、市民の皆様への適正な行政サービスの提供を継続して実施するため、カスタマーハラスメントに対しては組織一丸となって毅然とした態度で対応します。その基本姿勢として、ここに「下呂市カスタマーハラスメント対策基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

国における定義（改正労働施策総合推進法）に基づき、以下の①～③の要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

① 相手方（市民等）の言動であること

② 市の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であること

（要求内容の妥当性や、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であるか等を総合的に判断します）

③ 職員の就業環境（勤務環境）が害されること

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為（該当行為）

カスタマーハラスメントに該当する代表的な行為は以下のとおりです。これらはあくまで例示であり、記載のない行為であってもカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

分類	行為の例
長時間拘束型	一定時間を超える居座りや電話により、長時間にわたり職員を拘束する。
リピート型	妥当性のない要望について、繰り返し来庁・電話し、問い合わせや面会を求める。
暴言・暴力型	大声や暴言で執拗に職員を責める、侮辱的・差別的な発言、殴る・蹴る・物を投げつけるなどの暴力を振るう。
威嚇・脅迫型	物を壊す、殺すといった発言による脅しを行う。上司や議員等への告げ口、SNSやネットへの無断撮影動画や個人名の投稿をほのめかす。
権威型	優位な立場にあることを利用した暴言、特別扱い、ルール外の特例措置を要求する、謝罪や土下座を強要する。
庁舎外拘束型	自宅事務所や特定の指定場所に来て対応することを要求する。
誹謗中傷型	インターネット上や SNS 上で、職員を名誉毀損・侮辱する内容、またはプライバシーを侵害する情報を掲載・投稿する。
セクシュアルハラスメント型	職員の身体に不必要に触る、つきまとう、性的内容を含む不快な冗談や発言を繰り返す。

- ※カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応の打ち切りや退去命令を行う場合があります。
- ※暴力行為や器物損壊、脅迫等の違法行為が生じた場合には、直ちに警察へ通報し、厳正に対処します。

4. 具体的な取組み

(1) カスタマーハラスメントに対応するための体制づくり

- ・カスタマーハラスメントの具体的な対応の前提となる「所属における自分の役割や心構え」を明確にします。

(2) 発生時及び発生後の対応

- ・カスタマーハラスメントが発生した場合は、対応職員の支援や安全確保を行い、組織的に毅然と対応します。
- ・悪質な事案や違法行為のおそれがある場合は、機を失することなく警察（110 番）等の関係機関に通報し連携して対応します。
- ・カスタマーハラスメント行為を受けた職員に対し、所属長を中心として職員の心身のケア（メンタルケア）に継続的に取り組みます。

(3) 事案の記録と組織的な分析

- ・市では、事案発生時の事実関係を客観的に記録してデータベース化し、カスタマーハラスメントの傾向を継続的に分析することで、未然防止や対応力の向上に努めます。

(4) 「カスタマーハラスメント対策委員会」による厳正な対処

- ・特に悪質と判断される事案については、副市長を委員長とする「カスタマーハラスメント対策委員会」を開催し、組織として毅然と対応します。
- ・弁護士へ相談の上、行為者への警告文の発出、対応拒絶、仮処分命令の申立て、損害賠償等の訴えの提起など、法的手続きを含めた厳正な措置を講じます。

(5) 職員及び来庁者への周知徹底

- ・カスタマーハラスメント対策について、下呂市公式ホームページなどを通じて職員及び来庁者への周知啓発を行います。