

富田林市職員カスタマーハラスメント 対応指針

令和8(2026)年10月

富 田 林 市

1. はじめに

本市では、親切丁寧な接遇を心がけ、市民サービスの向上に取り組んでいます。一方で、カスタマーハラスメントと呼ばれる、社会通念上許容される範囲を超えた要求・迷惑行為は、職員個人の尊厳を傷つけ、能力の発揮を妨げるものであり、組織として、これを防がなくてはなりません。

この指針は、富田林市職員に關係するカスタマーハラスメントへの対応等について示したものです。職員を守り、より良い市民サービスを提供できるよう、指針に基づき対応してください。

また、引き続き市民のみなさまに対しては親切丁寧な接遇を意識し、ぬくもりのある市民サービスを提供できるよう取り組んでいきましょう。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、以下のすべての要件を満たすものです。

○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。

手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものとしては、以下の例が挙げられます。

○言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも、要求に理由がない、または本市が提供する行政サービスとは全く関係がない要求
- ・本市が想定している行政サービスの内容を著しく超える要求
- ・対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

○身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ・殴る・蹴る・叩くといった暴行
- ・物を投げる
- ・わざとぶつかる
- ・つばを吐きかける 等

○精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、謝罪の強要等）

- ・SNS 等のインターネット上に悪評や職員のプライバシーに関する情報を投稿する

- ・職員の人格を否定するような言動を行う
- ・土下座等の謝罪を強要する
- ・「上司や市長を出せ」といった過度な要求を行う
- ・盗撮や無断での撮影をする
- ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティといった機微な個人情報を当該職員の了承を得ずに他人に暴露する 等

○威圧的な言動

- ・大きな声をあげて職員や周囲を威圧する
- ・机をたたく
- ・反社会的な言動を行う 等

○継続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動

- ・同様の質問を執拗に繰り返す
- ・実現困難な要求を繰り返す
- ・話のすり替え・揚げ足取り・執拗な責め立てをする
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける 等

○拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）

- ・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束する
- ・職員の通勤時や訪問時につきまとう 等

3. 対応について

カスタマーハラスメントは、職員個人においては、意欲の低下や健康状態の悪化を招き、最悪の場合、休職や退職につながる可能性があります。また、組織としても職場環境の悪化やサービスの低下といった問題につながりかねません。そのため、以下の対応を行います。

○組織として複数で毅然と対応します。なお、毅然とした対応とは例えば以下のようなものが挙げられます。

- ・あいまいな回答をしない
- ・対応できないものについては対応できないと明確に示す
- ・謝罪をする場合は謝罪の内容を明確にする
- ・不用意に書面による回答をしない
- ・責任者を出せという要求に安易に応じない
- ・相手方による不適切な言動があればそれを指摘する。

○十分な説明を行ったにもかかわらず、繰り返しの要求が続く場合は、30分を目安として対応を終えます（退席を求める、相手に通告した後に電話を切る 等。退席に応じない場合は、庁舎管理規則による退去命令を行う旨の警告を行います。）。

○状況に応じて、やり取りを録音・録画します。

○暴行、傷害、脅迫など犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報する、弁護士へ相談するなど法的な対応を検討します。

不当要求行為に該当する行為については、必要に応じて富田林市不当要求行為等防止に関する要綱に基づき対応します。

4. 対策について

○啓発ポスター等を掲示します。

○職員に対して対策を目的とした研修を行います。

○相談窓口を設置し、相談体制について職員へ周知します。