

蕨市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

蕨市では、職員一人ひとりが全体の奉仕者として、公正・公平な行政サービスの提供に努めております。

本市に寄せられるご意見やご要望は、行政サービスの改善に資する貴重なものであり、職員は丁寧かつ真摯に対応するよう心掛けています。

一方で、ご意見やご要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動、恐怖心を抱かせる言動もあります。

そのような行為は、職員の人権や就業環境を脅かすものであり、本来であれば他の市民の方等に提供できた行政サービスの提供の妨げになり、結果として市全体のサービス低下を招くことになるものです。

蕨市では、職員がいきいきと働けることがより良い行政サービスの提供につながるという考えのもと、職員の人権や就業環境を脅かす言動に対して、組織として毅然と対応いたします。

2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からの言動のうち、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たものにより、当該職員の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは、要求の内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないものをいいます。

下記に例を示しますが、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの

- ・ 蕨市が提供すべき行政サービスの範囲外の要求
- ・ 行政サービスに瑕疵が認められない場合等の相当性を欠く謝罪や賠償の要求
- ・ 土下座等の妥当性を欠く態様での謝罪の要求

(2) 要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの

- ・ 暴行、傷害などの身体的な攻撃（殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、唾を吐きか

ける等)

- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・威圧的、差別的な言動
- ・継続的、執拗な言動（長時間・長期間にわたる対応等）
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・誹謗中傷（SNS／インターネット等）
- ・性的な言動
- ・特定の職員等を対象とした攻撃（人格否定、プライバシーに関わる言動、無断の撮影等）

4 カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの提供者である職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、職員を守るため、以下のとおり対応します。

- ・複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- ・迷惑行為等を止めていただくよう、適宜、注意・警告を行う場合があります。
- ・警告等を行ってもなお、迷惑行為等が継続する場合は、組織的な判断の下、対応を打ち切る場合があります。

※行為の悪質性が高い場合は、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。

5 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する基本姿勢の明確化、市民等への周知
- ・カスタマーハラスメント対策マニュアルの整備と職員への周知
- ・録音、対応記録等による事実の把握
- ・カスタマーハラスメントに対する相談体制の整備
- ・カスタマーハラスメントに関する研修の実施
- ・ポスターによる意識啓発

令和8年10月1日

蕨市