大竹市職員カスタマーハラスメント対応方針

令和８年９月４日 策定

１ 基本方針

大竹市職員は、市民の皆様を始めとする行政サービスの利用者等（以下「市民等」という。）から寄せられる意見や要望、苦情等に真摯に対応し、行政サービスの向上と市政への信頼確保に努めています。一方で、その過程において、一部では、長時間にわたる要求や職員への暴言、威圧的な言動など、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）に該当する行為が起きており、こうした行為は、職員の尊厳を傷つけるのみならず、円滑な業務の遂行を阻害し、ひいては行政サービスの低下につながりかねない重大な問題です。このため、これらの行為から職員を守り、良好な職場環境を確保するとともに、行政サービスを適正に提供するため、カスハラには毅然とした態度で組織的に対応します。

２ カスハラの定義

カスハラとは、職員の職務に係る市民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。市民等からの苦情の全てがカスハラに該当するものではありません。客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスハラに当たりません。カスハラには、対面で行われるものだけでなく、電話や SNS 等のインターネット上で行われるものも含まれます。

３ 各主体の責務・心構え

（1）所属長の責務

所属の責任者として、職員をカスハラから守り、組織として適切に対応できるよう、主に以下の取組を行います。

・日頃からカスハラに対する適切な指導監督に努める。

・事案発生時には、迅速かつ適切に職員の救済を図り、組織としての対応策を検討・実施するとともに、相談窓口（総務課）へ報告を行う。

・必要に応じて警察への通報を行うとともに、顧問弁護士等（以下「弁護士等」という。）や相談窓口との連携を図る。

（2）職員の心構え

カスハラに適切に対処できるよう、主に以下の取組を行います。

・関係法令をはじめ、本方針や対応マニュアルを理解し、常に公平・公正な業務の執行に努める。

・カスハラが発生したとき又はそのおそれがあるときは、毅然と対応するとともに、速やかに管理監督者に報告する。

・研修等を通じてカスハラに関する知識の習得に努める。

4 カスハラへの対応

（1）類型別の対応

類型	代表的な行為	対応要領
時間拘束型	・長時間の電話 ・長時間の居座り、拘束	一定時間の経過（概ね30分）をもって対応終了を検討する。
リピート型	・同じ要求の繰り返し ・週に何度も来庁する。	新たな要求がなければ、一定回数の対応（概ね3回）をもって対応終了を検討する。
暴言・暴力型	・大声、暴言、罵倒 ・差別的な発言、人格否定 ・机を叩く。	・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する。 ・警察への通報や弁護士等への相談を検討する。
威嚇・脅迫型	・脅迫的な発言 ・権力者等とのつながりをほのめかす。	警察への通報や弁護士等への相談を検討する。
権威型	・特別扱いの要求 ・謝罪文や土下座の強要	毅然とした対応で要求には応じない。
職場外拘束型	・職場外の場所に呼びつけ帰らせない。	所属から連絡し、連絡がつかない場合は、警察への通報を検討する。

SNS、インターネット上での誹謗中傷型	・SNS上での誹謗中傷 ・職員のプライバシーに関する情報をインターネット上に掲載する。	・ホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める。 ・必要に応じて弁護士等へ相談する。
セクシュアルハラスメント型	・職員の体を触る。 ・性的な内容の発言 ・つきまとい	・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する。 ・警察への通報や弁護士等への相談を検討する。

（2） 各所属における対応

担当者が孤立することのないよう、組織的に対応するため所属長を中心とした体制を確立し、事実関係を迅速かつ正確に把握します。また、所属内での報告や職員間の情報共有体制を確立します。被害を受けた職員には配慮するとともに、再発防止の取組も行います。

（3） 警察や弁護士等との連携

所属長は、悪質な事案に対しては、警察への通報を検討するとともに、必要に応じて弁護士等の専門機関と連携し、法的措置も含めた対応を検討します。

5 相談・研修体制の整備

（1） 相談窓口

市民等の言動により、職員がメンタルヘルス不調に陥ることが考えられるため、総務課に相談窓口を設けるとともに産業医へ相談できる体制を整えます。また、カスハラの相談等を行った職員のプライバシーの保護及び秘密の保護並びに相談をしたこと等を理由とした不利益な取扱いを行わないことを徹底します。

（2） 職員研修

カスハラに関する研修を実施することで、意識や知識の向上を図ります。

6 カスハラの防止

（1） 基本方針の周知

カスハラに対する市の基本姿勢の明確化並びに職員への周知及び啓発とカスハ

ラに対する市の取組姿勢を明確に示すため、基本方針や対応姿勢を職員や市民等へ周知します。

（2）マニュアルの整備

具体的な対応方法をまとめた、職員向けのカスハラ対応マニュアルを整備します。

（3）その他

① 名札・配席図

職員が着用する名札や、執務室出入口に掲げる配席図について、職員のプライバシーに配慮したものとします。

② 録音・録画

職員の対応状況について、録音・録画・時間の計測など、必要に応じて検証可能な証拠を収集できるよう検討します。

③ 大竹市暴力団等不当要求防止対策要綱に基づく対応

カスハラの内容により、大竹市暴力団等不当要求防止対策要綱に基づき組織的に、かつ、警察その他の関係機関と緊密な連携により対処します。

7 対象

この対応方針は、市長部局のほか、上下水道局、議会事務局、教育委員会事務局、消防本部、選挙管理委員会事務局、監査事務局、農業委員会事務局、公平委員会、固定資産評価審査委員会の所属及び職員に対して適用する。