

八女市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和7年11月21日策定

1 基本的な考え方

八女市では、市民や事業者等の皆様のご理解とご協力をいただきながら、質の高い行政サービスの提供に努めています。そして、本市に寄せられるご意見やご要望は、市政を運営するために大変貴重なものであり、これらに対しては、引き続き丁寧かつ真摯に対応してまいります。

一方で、ごく一部ではありますが、職員の人格を否定するような暴言や威圧的な言動などが見受けられることがあります。こうした行為は、職員の尊厳を不当に傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、通常業務への支障や他の行政サービス利用者へのサービス低下を招く重大な問題です。

本市では、これらの行為に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供していくため、組織として毅然と対応してまいります。

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、行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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であって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・本市が提供する行政サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・本市が提供する行政サービスに関係のない要求である場合
- ・本市が対応することが現実的に不可能な要求である場合

(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

- ・暴行や傷害などの身体的な攻撃
体当たりをする、胸倉をつかむ、壁に押し付ける他
- ・暴言や脅迫などの精神的な攻撃
「お前はバカか」「インターネットに名前を公表するぞ」「詐欺師め」他
- ・威圧的な言動
大声で怒鳴る、机を叩く、床を踏み鳴らす他

- ・継続的、執拗な言動
頻繁に電話をかける、同じ要求を繰り返す、過剰な問合せを行う他
- ・拘束的な行動
窓口で長時間居座る、退去に応じない、職員等の発言を許さない他
職員等を特定の場所に呼び出す、休日や夜間に面談を強要する他
- ・その他差別的な言動など

(3) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・代替サービス等の提供の要求
- ・金銭等による補償の要求
- ・職員等による謝罪の要求（謝罪文等の提出や土下座の要求・強要等）
- ・他の来庁者や周辺住民に対する迷惑的行為

4 カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められたときは、職員等を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- ・事実関係を正確に把握するため、録音や録画等の記録を取ることがあります。
- ・カスタマーハラスメントの状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然とした対応を実施します。
- ・悪質な行為や犯罪行為と判断される場合には、警察や弁護士等の外部機関と連携の上、法的措置を含め厳正に対応します。