

明石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

明石市では、「SDGs 未来安心都市・明石」を目標に掲げ、さまざまな立場の人と「対話」を通して新たな価値を共に創る「共創」によるまちづくりを進めており、市民や事業者等からの要望や提案等は、適正な行政サービスの提供や改善に資する重要なものであり、丁寧かつ真摯にその声に耳を傾け、質の高い行政サービスを提供することを心掛けています。また、利用者それぞれの事情に配慮した上で、必要かつ合理的な配慮の提供に努めています。

一方で、要望等の中には、職員の人格を否定するような言動や暴力等を伴うものなど、職員に身体的、精神的な苦痛を与えるものもあり、これらの行為(カスタマーハラスメント)は就業環境を悪化させるだけでなく、行政サービスの低下を招くこととなります。

そこで、本市では「行政サービスの維持・向上」、「職員を守ること」を目的に、カスタマーハラスメントに対して、組織的に毅然とした態度で対応していきます。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

行政サービスの利用者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、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例

(1) 言動の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵又は過失が認められない場合
- ・ 要求内容が、明石市が提供するべき行政サービスの範囲外の場合

(2) 手段・態様が社会通念に照らして相当でない場合

- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害、物を投げつけるなど)
- ・ 精神的な言動(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など)
- ・ 威圧的、差別的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動(長時間・長期間に渡る対応等、電話対応を含む)
- ・ 不退去、居座り、面会要求、監禁など拘束的な行動
- ・ SNS/インターネットでの誹謗中傷
- ・ 性的な言動等のセクハラ行為、職員への付きまとい
- ・ 特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ・ 妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求(文書回答、土下座の強要等)
- ・ 職員や庁舎内における撮影、録画、録音行為その他これに類する行為(職員が職務の範囲内で行うもの及び庁舎管理者が定めるものを除く)

※ 上記は例示であって、これらに限定されるものではありません。

4 カスタマーハラスメントが発生した場合の措置

- ・ 複数人で対応し、迷惑行為を中止するように注意、警告を実施します。
- ・ 迷惑行為の抑止や正確な対応記録の作成等を目的として、ICレコーダー等を活用して録音等を実施します。
- ・ 継続的、執拗な言動については、30分を目安として対応の打ち切りを検討します。
- ・ 注意を促しても止めない場合、庁舎外へ退去を命じる場合があります。
- ・ SNS等への不当な投稿に対して削除を要請します。警告に従わなかったり、犯罪行為に該当する場合、警察への通報や法的手段を検討します。
- ・ 事案の内容によっては、明石市法令遵守の推進等に関する条例に基づき、不当要求行為に認定します。

5 カスタマーハラスメント対策

- ・ カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定
- ・ 相談体制の明確化
- ・ 啓発ポスターの掲示（市内の公共施設に掲示します）
- ・ 職員名札の簡略化（顔写真の廃止、部署、職名、名字のみの「ひらがな、ローマ字」表記）
- ・ 事前告知機能付き電話通話録音システムの導入
- ・ 警察等の関係機関と連携した対応
- ・ 職員研修の実施
- ・ 不審者対応訓練の実施

2026年4月
明石市