

結城市職員等カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日

1 目 的

結城市では、市民の皆様から寄せられるご意見、ご要望、ご相談等を市政運営における貴重な声として受け止め、誠実かつ丁寧な対応に努めているところです。

一方で、職員等に対する暴言、威圧的な言動、過度な要求等により、職員等の人格や尊厳を傷つけ、業務遂行に支障を及ぼす行為が見受けられた場合は、行政サービス全体の低下を招くとともに職員等の心身の健康や職場環境を害するおそれがあります。

本方針は、公正かつ適正な行政サービスを継続して提供し、職員等が安心して働ける環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対し、職員等としてとるべき対応について定め、組織として毅然と対応することを目的とします。

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、市民等から職員等に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員等の就業環境を害するものをいいます。

- ・「市民等」：結城市から行政サービスの提供を受ける者又は結城市の業務に密接に関係する者であって、職員等が対応する全ての者
- ・「職員等」：常勤職員、会計年度任用職員、特別職非常勤職員及び派遣職員のほか、委託契約等に係る業務に従事する者など市の業務に従事する全ての者
- ・「著しい迷惑行為」：暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為

3 カスタマーハラスメントにおける代表的な行為類型

行為のタイプ	行為例
長時間拘束型	・長時間（目安として30分を超えるもの）の拘束、居座り、電話 ・業務時間外の対応強要
リピート型	・理不尽な要望について、頻繁に来庁又は電話にて問い合わせを行う。
暴言型	・大声や暴言をあげる。 ・侮辱的発言や人格の否定や名誉を毀損する発言をする。
暴力型	・殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる。
威嚇・脅迫型	・脅迫や反社会的な言動 ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
権威型	・優位な立場（市長、副市長、議員又はその知り合いを語る者、元市役所職員等）にしていることを利用した暴言、特別扱いの要求
庁舎外拘束型	・クレームの詳細がわからない状態で庁舎外に呼びつける。
SNS/インターネット上での誹謗中傷型	・インターネット上に名誉を毀損する、又はプライバシーを侵害する情報を記載する。 ・無断録音、無断撮影、無断配信
セクシュアルハラスメント型	・職員等の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の行動 ・わいせつな行為、発言、盗撮等
その他	・職員等の対応への揚げ足取り ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・正当な理由のない過度な要求（制度上対応できない要求、根拠のない謝罪や金銭の要求、土下座の要求、職員等個人への処分要求等） ・他の利用者への迷惑行為

※上記は例示であり、ここに記載のない行為でも職務遂行を妨げる行為はカスタマーハラスメントとして厳正に対処します。

4 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントに対しては、組織的対応、情報の共有、対応終了、退去命令など断固たる姿勢で対応し、公正かつ適正な行政サービスの確保及び職員等の心身の健康と尊厳を守ります。
- (2) 発生時には、速やかに上司・管理職・専門部署が連携して対応します。
- (3) 録音・録画による記録、複数職員等による対応、担当職員等の交代など、組織的に対応します。
- (4) インターネット上に職員等の個人名、写真、動画等が無断で公開されていることが判明した場合には、削除要請や法的措置を講じるなどの対応を行います。
- (5) 行為を繰り返す市民等に対しては、警告や対応制限などの措置を講じます。
- (6) 悪質と判断される場合には、結城市不当要求行為等対応マニュアルに基づき、警察への通報や弁護士への相談など、法的措置を含めて対処します。

5 職員等保護のための取組

結城市は次の取組を推進します。

- ・結城市不当要求行為等対応マニュアルのメンテナンス
- ・職員等研修の実施
- ・相談体制の整備
- ・通話録音機能等の活用
- ・事例共有による組織的対応力の向上
- ・市民等への周知
- ・啓発ポスターの掲示

6 運用の見直し

社会状況の変化や制度改正、現場の運用実態を踏まえ、定期的な見直しと改善を図り、より実効性のある体制の確立を目指します。