

高崎市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

高崎市では、市民から多くの意見や要望等をいただき、それらを活かしながら一層の市民サービスの向上に努めています。

一方で、行政サービスの利用者等から、職員に対し侮辱的な言動や暴言、正当性のない不当な要求行為等を行うなどのカスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合は、職員の心身に深刻な影響を及ぼし、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がったり、通常の業務に支障をきたしたりして、行政サービスの低下を招きかねない事態になります。

高崎市では、適正な行政サービスの維持・向上と職員を守るため、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織的に毅然と対応するとともに、その防止に主体的かつ積極的に取り組んでいきます。

あわせて、職員は、自らがカスタマーハラスメントの行為者にならないよう、他の事業者が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うものとします。

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、職場において行われる行政サービスの利用者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、又は職員の就業環境が害されることをいいます。

なお、職場におけるカスタマーハラスメントには、対面で行われるもののみならず、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

- (1)「職場」とは、職員が業務を遂行する場所を指し、職員が通常就業している場所以外の場所（訪問先など）であっても「職場」に含まれます。
- (2)「行政サービスの利用者等」とは、高崎市から行政サービスの提供を受ける者（今後提供を受ける可能性がある者を含む。）又は高崎市の業務に関する利害関係者をいい、職員が対応する全ての人をいいます。
- (3)「職員」とは、正規職員だけでなく、臨時又は非常勤の職員、労働派遣契約による派遣職員を含む、全ての職員をいいます。

なお、委託従事者についても、本基本方針の対象とし、受託者と連携して必要な対応を行います。

- (4)「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」とは社会通念に照らし、行政サービスの利用者等の言動が相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指します。
- (5)「職員の就業環境が害される」とは、カスタマーハラスメントに該当する言動に

より、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

3 カスタマーハラスメントに該当する例

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ①高崎市が提供すべき行政サービスの範囲外の要求
- ②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
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける、わざとぶつかるなど）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、差別的な言動、土下座の強要など）
- ③威圧的な言動（大きな声をあげて職員や周囲を威圧、反社会的な言動など）
- ④継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返すこと、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけるなど）
- ⑤拘束的な言動（不退去、長時間にわたる居座りや電話、監禁、面会の強要）
- ⑥特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ⑦SNS等のインターネット上に投稿することをほのめかして脅すこと/SNS等のインターネット上での誹謗中傷/職員や職場を無断で撮影（録音、録画、放送、配信などを含む）や盗撮すること
- ⑧性的な言動等のセクハラ行為、職員への付きまといや待ち伏せ

※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への対処の内容

職員は各自が従事する業務を適切に理解し、適切な接遇対応に努めます。

上記の例を含め、カスタマーハラスメントに発展し得るおそれがある場合は、本基本方針に基づき組織的に毅然と対応をします。

カスタマーハラスメントと認められる行為があつた場合は、複数人で対応するとともに、当該行為を中止するよう要請します。同要請に応じない場合は、直ちに対応を打ち切り、退去を求めます。

さらに、悪質と判断される場合は、施設外への退去命令、警察への通報、弁護士に相談するなどの手段を講じ、法的措置を検討します。

令和8年10月1日 高崎市