

丸亀市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年10月1日策定

1. 基本的な考え方

丸亀市では、市民の皆様や関係者から寄せられる市政に対する意見や要望を、市政運営をより良いものとする重要な指摘や提案と位置づけ、丁寧かつ真摯に対応しなければならないものと考えています。そして、これらの声を施策やサービスに反映させることで、より一層質の高い市民サービスの提供と福祉の向上に努めています。

一方で、一部の方から、社会通念を逸脱した不当な要求や、職員の業務範囲を超える対応の強要、さらには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、カスタマーハラスメントと呼ばれ、職員の心身の健康や尊厳を著しく損ない、安全で働きやすい職場環境を深刻に悪化させるものです。その結果、通常の業務遂行に支障を来し、他の市民の皆様への行政サービスの低下を招くなど、市政全体に重大な影響を及ぼすおそれがあります。

また、令和7年6月11日には「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」（労働施策総合推進法）が改正され、職場におけるカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置を講ずることが事業主に義務づけられました。

丸亀市は、職員の人権と安全を守り、安心して職務に専念できる健全な職場環境を確保することが、市民の皆様への安定した行政サービスの提供に直結するものと考えます。このため、職員が市民の皆様からの意見や要望に対して丁寧かつ真摯に対応することを基本としつつも、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした姿勢で臨み、必要な対策を講ずるものとして「丸亀市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」（以下「基本方針」という。）を策定します。

2. カスタマーハラスメントの定義

本市におけるカスタマーハラスメントとは、職員の職務に係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、又は職員の勤務環境が害されることをいいます。

（参考基準）令和8年2月厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和8年厚生労働省告示第51号）に基づく定義を準用しています。

3. カスタマーハラスメントになり得るものの具体例

カスタマーハラスメントになり得るものの例には、次のようなものがあります。

ただし、これらはあくまで例示であり、実際の場面においては、「言動の内容」や「手段や態様」に着目し、具体的な状況を踏まえて総合的に判断することとなります。

また、「言動の内容」又は「手段や態様」のどちらか一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもカスタマーハラスメントになり得ます。

(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そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求	・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
②対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・ 法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

(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、傷害等）	・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 ・ 物を投げつけること。 ・ わざとぶつかること。 ・ つばを吐きかけること。
②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）	・ 庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。 ・ ＳＮＳ等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。 ・ 職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。 ・ 土下座を強要すること。 ・ 盗撮や無断での撮影をすること。 ・ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

③威圧的な言動	・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。 ・反社会的な言動を行うこと。
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こと。
⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

4. カスタマーハラスメントへの組織的対応

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、個人で対応せず、組織全体として一体的かつ毅然と対応します。

(1) 時間的拘束・反復的行為への対応

- ・面談や電話等の時間は、原則として**30分以内**とします。30分を超過し、不当な要求が続く場合は対応を終了する旨を告げます。
- ・所属長等の判断により「これ以上対応できない」旨を告げて退去を促し、速やかに対応を打ち切ります。

(2) 威圧的な言動・過度な要求への対応

- ・面談は原則として職場の窓口、相談室等で行い、必要に応じてドアを開放するなど他の職員の目が届く状況を確認します。
- ・原則として**複数名で対応**（状況により渉外対策専門員が同席）し、事実関係の正確な記録や安全確保のため、必要に応じて面談の開始から終了まで録音を実施します。
- ・悪質な場合や犯罪行為に該当すると判断した場合は、即時警察へ通報します。

(3) SNS投稿や無断撮影への対応

- ・庁舎内における無断撮影、録画、放送、配信等の行為を原則禁止します。
- ・職員を誹謗中傷するSNS投稿等が確認された場合は、プラットフォーム事業者等への削除要請を行うとともに、警察への通報や顧問弁護士と協議の上、内容証明郵便の送付や法的措置（損害賠償請求等）を講じます。

(4) 職員の安全確保とフォロー体制

- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保ち、職員の安全確保を最優先とします。
- ・対応職員が孤立しないよう、周囲の職員や所属長等が速やかに状況を共有し、交代・補助など必要に応じて対応します。

(5) 丸亀市法令遵守推進条例に基づく対応

- ・行為の内容により、丸亀市法令遵守推進条例に規定する「不当要求行為等」にあたる場合、同条例に基づき組織的に、かつ、警察その他の関係機関と緊密な連携により対応します。

5. その他（周知・啓発および専門機関との連携）

(1)基本方針の周知・啓発

基本方針を全職員に周知するとともに、市民の皆様に対しても広く周知し、理解を求めます。

(2) 職員への教育・研修

職員に対し、カスタマーハラスメントに関する研修等を実施することで、意識や知識の向上を図ります。

(3) 職員のためのメンタルヘルスケアの整備

カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の健康回復並びに不安の解消を図るため、相談窓口を設置し、必要に応じ保健師や産業医が対応します。

(4) 専門機関との連携

警察や顧問弁護士等と緊密に連携し、組織的に対応します。