

# 久喜市職員に対するカスタマーハラスメント基本方針

令和8年10月

## 1 基本的な考え方

久喜市では、職員一人ひとりが全体の奉仕者として、公正・公平な行政サービスの提供に努めています。また、本市が提供する行政サービスは、市民や行政サービスの利用者（以下「市民等」という。）の皆様からの理解と協力を得ながら成り立っています。

市民等から寄せられる意見や要望は、市政を推進する上で貴重なものであり、誠実に向き合う必要のあるものですが、意見等の中には、職員に対する暴言や威圧的言動など、職員の尊厳や人格を傷つけたり、恐怖心を抱かせる行為が見られます。

本市では、職員が安心して職務に専念できる環境を確保し、適切な行政サービスを提供するためにカスタマーハラスメントに対する取組が必要であると考えます。

そのため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員個人の判断や対応に委ねることなく、事実を確認し、組織として必要な対応を行います。

市民等の皆様からの正当な意見や要望を尊重しながら、職員の人権と尊厳を守ること、双方にとってより良い行政サービスの実現を目指します。

## 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、次の要素を全て満たすものをいいます。

- (1) 市民等からの言動
- (2) 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの
- (3) 職員の就業環境が害されるもの

## 3 カスタマーハラスメントになり得る行為の例

- (1) 要求内容が妥当性を欠くもの
  - ・行政サービスに瑕疵・過失が認められないもの
  - ・要求内容が、久喜市が提供する行政サービスの範囲外のもの
  - ・根拠のない金銭補償や謝罪の要求
- (2) 要求を実現するための手段や態様が社会通念上許容されないもの
  - ・暴行や傷害などの身体的な攻撃、器物の破損（殴る、蹴る、物を投げつける、唾を吐く、施設を汚損や破損させる）
  - ・脅迫、名誉棄損、侮辱、中傷、暴言といった精神的な攻撃（職員の人格や能力の否定）
  - ・威圧的な言動（大きな声で威圧すること、反社会的な行動、机や椅子を叩く、「ネットで晒す」等の発言）
  - ・差別的な言動（男女を理由とした非難、身体的特徴や年齢などを理由とした非難）
  - ・継続的、執拗な言動（話題のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て）

- ・拘束的な行動（不退去、居座り、長時間にわたる電話）
- ・ＳＮＳ、インターネットによる誹謗中傷（無断での職員の撮影、インターネット上の悪評の投稿、職員のプライバシーに係る情報の投稿）
- ・性的な言動、つきまとい、待ち伏せ等
- ・特定の職員を対象とした攻撃（「〇〇課長は無能だ」等の発言）

※これらの行動は例示であり、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応について

苦情や要望の範囲を超え、長時間の拘束、職員への批判、大きな声等のカスタマーハラスメントと疑われる行為があった場合は、次の対応を取ります。

- （１） 職員を守るため、複数人での対応や担当の交代等、組織的に対応します。  
証拠保全のため、録音や録画をすることがあります。
- （２） 迷惑行為等をやめるよう、注意、警告を行います。
- （３） 注意、警告しても迷惑行為を継続する場合は、対応を中止し、退去命令をします。
- （４） 悪質な場合は、警察への通報や弁護士相談など法的に対応します。

#### 5 基本的な対策

- ・ポスター掲出等のカスタマーハラスメントに関する周知
- ・録画、録音、対応記録等による事実の把握
- ・ＳＮＳ等への不当な投稿に対する削除要請
- ・市役所窓口での、許可なしの撮影の禁止
- ・警察への通報や、弁護士等の専門家との連携
- ・カスタマーハラスメントへの対応等の明確化、職員への周知、研修
- ・カスタマーハラスメントに関する職員からの相談体制の整備
- ・名札の表記の簡略化
- ・市職員録の閲覧の取りやめ

#### 市民等の方々へのお願い

職員は、市民全体の奉仕者として、市民の皆様の暮らしを支え、より良い市政を実現するために仕事をしています。

職員が安心して職務に取り組み、限られた行政資源を本来の業務に生かすことが、質の高い行政サービスにつながります。

市民等の方々には、職員の尊厳と働く環境を守り、市政を円滑に進めていくため、御理解と御協力をお願いします。