

カスタマーハラスメントに対する宇和島市基本方針

1 基本的な考え方

職員は、市民等の市政運営に対する意見や要望等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より質の高い行政サービスの提供や福祉増進を図るため、丁寧かつ真摯に対応します。

しかしながら、その過程において、不当要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為がある場合には、職員の人格が傷つけられ、職場環境の悪化や業務の支障につながる恐れが生じます。

宇和島市では、職員がいきいきと働けることがより良い行政サービスの提供につながるという考えのもと、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした対応を行います。

2 本方針におけるカスタマーハラスメントの定義

市民等からの言動などのうち、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た要求により、職場環境が害され、職員が働く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行為の例

以下は例示であり、これらに限られたものではありません。

行為の類型	行為の例
長時間拘束	● 長時間（概ね 30 分以上。以下同じ。）にわたる職員の拘束や執拗な意見等 ● 庁舎等からの不退去、居座り等 ● 長時間の電話
繰り返し	● 度重なる電話 ● 頻繁な窓口対応の要求 ● 複数の部署にまたがる複数回の意見等
揚げ足取り	● 電話対応での揚げ足取り ● 同じ質問を繰り返し、対応にミスがあった際の叱責 ● 話のすり替え、執拗な責め立て
暴力	● 殴る、蹴る、机を叩く、物を投げつける等の暴力 ● 庁舎又は敷地内等の物品の損壊

暴言	● 侮辱、差別的又は人格を否定するような言動 ● 恫喝、威嚇、罵声、暴言 ● 庁舎内等で大声をあげ秩序を乱す言動
脅迫	● 脅迫的又は反社会的な言動 ● 物を壊す、殺すといった言動 ● SNS やマスコミへの暴露をほのめかす脅し
権威行使	● 優位な立場を利用した暴言又は特別扱いの要求
業務妨害	● 職員、窓口又は執務室内の無断撮影、録音 ● 正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ● 正当な理由のない業務時間外での対応の要求
正当な理由のない過度の要求 (単なる問合せ、質問等を除く)	● 土下座の要求や不当な謝罪の強要 ● 言いがかりによる金銭要求 ● 行政サービスの内容と関連性のないことの要求 ● 制度上対応できないことへの要求 ● 所定の手続を逸脱することへの要求 ● その他、過剰、法外、理不尽なことの要求
SNS 投稿	● インターネット上の投稿（職員の氏名、写真）等
セクシャル・ハラスメント	● 職員への性的な言動 ● 特定の職員へのつきまとい ● 私的な接触の強要

4 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合は、速やかに対応を終了し退去を求めるなど、以下のとおり対応します。

(1) 長時間の拘束を繰り返す行為者に対して

- ・面談、電話対応の時間は、原則として 30 分以内とし、それを超える場合は、対応を終了します。

(2) 威圧的な言動・過度な要求をする者に対する面談場所、録音の実施

- ・面談は、原則として庁舎等で行います。
- ・面談は、複数の職員で対応し、面談の開始から終了まで録音します。
- ・威圧的な言動、過度な要求をする者でなくても、必要と判断される場合は会話を録音します。

- (3) SNS への投稿等、嫌がらせと認められる録音や撮影について
- ・公務上支障がないものを除き、原則として庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止します。
 - ・職員を誹謗中傷する SNS への投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は、警察へ通報します。
- (4) 職員の安全確保について
- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先します。
 - ・危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報します。
 - ・悪質と判断される場合には、法的措置を含めて対応します。
- (5) 職員からの相談への対応
- ・カスタマーハラスメントに関する職員からの相談には、所属長が本方針に則り、「5 担当部署」と連携して対応します。
- (6) 宇和島市不当要求行為等防止対策要綱に基づく対応
- ・行為の内容により、組織的かつ、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 担当部署

総務部総務課人事係

※不当要求行為等防止対策、法的措置に関するもの：総務課行政係

令和 8 年 10 月
宇和島市