

多治見市カスタマーハラスメント対策基本指針

1 基本的な考え方（「カスタマーハラスメント」の対応原則）

多治見市は、市民の皆様からの厳粛な信託に応えるため、より高い満足度を追求した行政サービスの提供が期待されています。これに伴い、引き続き、市民の皆様から寄せられるご要望やご意見には真摯に対応することを最優先に考えています。

しかしながら、そうした対応を尽くしても、要望や意見の中には、常識の範囲を超えた要求や職員の人格を否定するような言動が含まれることがあります。このような行為は、職員の職場環境を悪化させるだけでなく、他の市民に提供される行政サービスの質を低下させる重大な問題であると認識しています。

そこで多治見市は、より満足度の高い行政サービスを提供し、職員の人権を守るため、不当な要求や言動に対しては、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

改正労働施策総合推進法（令和7年6月11日公布、令和8年10月1日施行）によると、カスタマーハラスメントの定義は以下のとおりです。

職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者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ものにより当該労働者の就業環境が害されること（法第33条第1項）

3 カスタマーハラスメントの判断基準

上記を踏まえ多治見市では、「①行政サービス利用者等」が行う、「②社会通念上許容される範囲を超えた言動（（1）要求の内容が妥当性を欠く場合及び（2）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合）※詳細を後述」により、「③職員の就業環境を害する」場合、カスハラと認定します。

（1）要求の内容が妥当性を欠く場合

ただちにカスタマーハラスメントと認定するべきではないが、場合によってはカスタマーハラスメントに移行する恐れがあり注意が必要です（例：根拠とする事実関係や因果関係がないもの。市行政に関係がないもの）。

（2）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合

- ① 身体的な攻撃（殴る、蹴る、腕や足をつねる、水やお茶をかけるなど）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、写真・動画撮影、SNSでの誹謗中傷）
- ③ 威圧的な言動（優位な立場を利用しての暴言、特別扱いの要求、迷惑料等の要求、自宅に呼びつける、即時の回答や対応困難な要求、土下座の要求など）
- ④ 継続的な、執拗な言動（繰り返される言動、長時間の電話、執拗なメール）
- ⑤ 拘束的な行動（退去を求めても居座る、監禁など）
- ⑥ 差別的な言動（職員の体型を指摘するなど）
- ⑦ 性的な言動（特定の職員へのつきまとい、わいせつ行為や盗撮など）

※1 ただし、①身体的な攻撃（暴行、傷害）は、直ちにカスタマーハラスメントに判断できると同時に、犯罪に該当します

※2 （1）、（2）の判断基準はあくまで例示であり、これらに限るものではありません。個々の案件で所属長が認定を行います

4 カスタマーハラスメントへの対応について

- ① 安易に「苦情＝カスタマーハラスメント」と決めつけず、丁寧な説明をするなど真摯な対応に努めます。
- ② そのうえで3に該当するような行為があった場合、毅然とした態度で職員を守るために組織的に対応します。
- ③ 職員の身の危険が迫っている場合、カスタマーハラスメントの判断を待たず、直ちに警察に通報するなど、法的に対応します。
- ④ 高齢者、障がいのある方や外国人など、相手の状況や場面に応じて柔軟な対応が求められる場合は、判断の必要性を十分に検討します。

5 多治見市役所のカスタマーハラスメントへの基本的な対策について

- ① 丁寧で分かりやすい行政サービスの提供のため、必要な研修を実施し、市民サービスの向上に努めます。
- ② カスタマーハラスメントの相談窓口を人事課に設置し、対応への助言のほか、職員のメンタル相談を行います。
- ③ カスタマーハラスメントに対する防止策として、施設内に防止啓発ポスターを掲示します。

多治見市長 高木 貴行