

四日市市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

四日市市では、市民の皆様から寄せられるご意見やご要望は、市政を推進し、行政サービスの向上を図る上で非常に貴重なものであると考え、これまでも丁寧かつ真摯に対応するよう努めてまいりました。

しかしながら、ご意見やご要望の中には、内容の妥当性を欠くものや、職員の人格を否定する言動や暴言を伴うなど、職員の尊厳を傷つけるような行為が見受けられることがあります。

このような行為は、対応する職員に多大な精神的・身体的苦痛を与え、職場環境を悪化させるばかりでなく、通常の業務運営への支障や、他の利用者へのサービスの低下を招く要因ともなります。

四日市市では、これらの不当な要求や言動に対して、職員を守るとともに、適正な行政サービスを持続的に提供していくため、組織一丸となって毅然とした態度で対応してまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、行政サービスの利用者等からの意見、要望その他の言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるものをいいます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

「社会通念上不相当なもの」とは、要求の内容が妥当性を欠く場合や、要求内容が妥当であっても、その手段や態様が社会的に許容される範囲を超えるものを指します。具体的には、以下のような行為が該当するものと考えます（これらは例示であり、これらに限定されるものではありません）。

(1) 身体的な攻撃

- ・職員を殴打したり、蹴ったりする行為
- ・職員に対し、たん、つばを吐きかける行為
- ・職員の衣服や名札の紐を引っ張る行為
- ・身近にある机、椅子を蹴飛ばす行為

(2) 精神的な攻撃

- ・職員を侮辱したり、人格を否定するような発言をする行為
- ・指摘や意見に一定の理があることを理由に、執拗かつ過剰に職員を責め立てる行為
- ・市や職員の不備や誤りに対し、不備等の程度に照らして過剰に職員を追及し、解決に必要な範囲を超えて、必要以上の謝罪や責任追及を迫る行為

(3) 威圧的な言動

- ・大声を出す、罵声や暴言を浴びせるなどの行為
- ・机をたたく、物を投げつける等の威圧的な行為

(4) 継続的、執拗な言動

- ・必要な説明を尽くしているにもかかわらず、窓口等に長時間居座り、職員が対応せざるを得ない状況を作出する行為
- ・電話等において、職員の説明等を聞こうとせず、長時間に渡って一方的にクレームや意見を述べ続け、職員に長時間の対応を強いる行為
- ・同じ内容の苦情や要望を、頻繁な来庁や度重なる電話等により執拗に繰り返す行為

(5) 妥当性を欠く要求

- ・制度上対応できないことや、市の権限外の事項に対する意見や要求を繰り返す行為
- ・市に落ち度や過失がない事案に対して一方的に謝罪や賠償等を要求する行為
- ・市に落ち度や過失が認められる事案において、事案の内容に照らし、明らかに過剰な謝罪や賠償等を執拗に要求する行為
- ・土下座等の社会通念上妥当性を欠く態様での謝罪を要求する行為
- ・執拗に上司への面会や、担当者の交代を要求する行為
- ・特定の職員を指名し、執拗に当該職員による対応を要求する行為
- ・業務時間外での対応や、自宅その他の場所での対応を執拗に要求する行為

(6) 職員個人を対象とした迷惑行為

- ・職員に対し、業務と関係のない要求をする行為
- ・職員に対して不必要に身体に接触する行為や性的な発言をする行為
- ・特定の職員につきまとう行為
- ・職員の容姿等を無断で撮影する行為
- ・職員の個人情報や職員の信用を毀損する内容等をSNSやインターネット上に投稿・拡散する行為

(7) その他の迷惑行為

- ・ 正当な理由なく、執務室等の業務スペースに立ち入る行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

職員に対しカスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと判断される場合は、職員を守るため、以下のとおり対応します。

- ・ 職員個人に任せるのではなく、複数人の職員で対応するなど、組織的に対応します。
- ・ 迷惑行為等を行っている利用者に対し、行為を中止していただくよう適宜、注意・警告を行います。
- ・ 注意や警告を行ってもなお行為が継続する場合や、長時間の拘束等により業務に支障が生じる場合は、組織的な判断の下、対応の打ち切りや退去を求めることがあります。
- ・ 暴行、傷害、脅迫など、行為の悪質性が高いと判断される場合は、警察への通報や弁護士等と連携した法的措置を講じるなど、厳正に対処します。
- ・ 正確な事実把握のため、必要に応じて対応時の録音や録画を行う場合があります。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた職員の心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組めます。

5. 市民の皆様へ

本方針は、市民の皆様からのご意見やご要望を妨げるものではありません。

ただし、たとえ“正しい”ご意見や“正当な”ご指摘であっても、職員を激しく責め立てたり、詰問するような言動などによって、職員に過度な精神的負担を与える行為につきましては、お控えいただきますようお願いいたします。

お互いを尊重し合える関係を築き、四日市市の行政サービスを維持し、よりよいものへと改善していくため、市民の皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年9月

四日市市長 森 智広