

岡崎市カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

岡崎市では、市民の皆様をはじめとする行政サービスの利用者等（以下「サービス利用者等」という。）への親切で丁寧な対応を心がけ、サービス利用者等からの意見や要望に対しては、丁寧かつ真摯に対応するよう努めています。

一方で、サービス利用者等の言動の中には、事実や根拠がない申し出や社会通念上、許容される範囲を超えた要求など、対応する職員の人格や尊厳を傷つけ、勤務環境を害する著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマー・ハラスメント」に該当するものもあり、これらは、通常業務への支障や他の利用者等へのサービス低下にもつながる重大な問題です。

岡崎市は、これらの行為に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

また、本市職員は、自らがカスタマー・ハラスメントの行為者とならないよう、公務内外を問わず、高い倫理観を持って行動することを徹底します。

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、職員の職務に係るサービス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たものにより、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ものとします。

3 カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
- ・物を投げつけること
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- ・威圧的、差別的な言動
- ・継続的、執拗な言動（長時間・長期間にわたる対応等）
- ・不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- ・特定の職員を対象とした攻撃（プライバシーに関わる言動、性的な言動、無断の撮影等）
- ・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
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要、合理性を欠く不当・過剰な要求、過度な謝罪の要求など

※あくまでも例示であり、これらに限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

過度な要求や威圧的な言動など、職員の尊厳を傷つけ、通常の社会的なマナーや節度を著しく逸脱した行為が認められる場合は、職員を守り、取り組むべき業務に注力して、より質の高い行政サービスを提供できる環境をつくるために、複数職員での対応や事案の組織内共有、職員からの相談体制の整備など、組織的な対応を行います。

また、状況に応じてやり取りの録音・録画、警告、対応の中止、庁舎からの退去を要求するなど、毅然と対応するとともに、言動が暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得ると判断される場合には、弁護士や警察などの関係機関と連携し、必要な対応を行います。

令和8年10月1日
岡崎市