

# 上天草市職員カスタマーハラスメント対応指針

令和7年12月 総務部総務課

## 1 目的・趣旨

本市では、市民一人ひとりに温かく寄り添う行政を推進し、住みよいまちを目指して全力で取り組んでいます。そして、市民の皆様を始めとした行政サービス利用者の方などから寄せられるご要望やご意見は、業務の改善や行政サービスの向上につながるものであり、引き続き真摯に対応していきます。

一方で、ご要望やご意見の中には、社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格を否定する言動や暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるのみならず、通常業務への支障や他の利用者の方へのサービスの低下を招く重大な問題です。

本指針は、こうした行為に対し、職員を守り、健全な職場環境と適正な行政サービスを確保することを目的とし、組織的かつ毅然と対応することを示すものです。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

行政サービス利用者や来庁者等からの苦情・要望・意見のうち、「要求内容に妥当性がないもの」又は「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、職員の就業環境や業務遂行を阻害するもの」を言います。

なお、正当なクレーム（苦情・要望）は、行政サービスの改善を目的とした冷静かつ合理的な意見であり、職員の対応によって解決や改善が可能なものです。

カスタマーハラスメントと判断するには、主に次のことが考えられます。

### （１）要求に妥当性がないもの

- ア 提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められない
- イ 要求の内容が本市の行政サービスの内容と関係がない

### （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もの

- ア 長時間や複数回に渡る要求により、業務の遂行に支障が生じ、社会通念上相当性を欠くもの
- イ 要求内容に妥当性がある場合においても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的であるときで、社会通念上不相当であるもの

### 3 カスタマーハラスメントへの対応

市に寄せられる苦情等については、職員は丁寧かつ真摯な対応を行います  
が、カスタマーハラスメントに該当する又はそのおそれがあると判断した場合  
には、毅然とした態度で対応します。

### 4 カスタマーハラスメントへの対策

カスタマーハラスメントへの対応は、職員の負担が大きく、それによる業務  
パフォーマンスの低下や健康不良を招く恐れがあります。また、その後の対応  
に時間を要するなど、業務効率やサービス低下につながるため、次のとおり、  
組織として厳正に対処します。

#### (1) 対応指針の周知・啓発

職員に対し対応指針を周知するとともに、市ウェブサイトに掲載するな  
ど広く周知・啓発し、カスタマーハラスメントを許さない市の基本姿勢を明  
確にします。

#### (2) 専門機関との連携

個別事案に対しては、警察等と連携を図り組織的に対応します。

#### (3) 職員への対策

ア 職員に対し、カスタマーハラスメントに関する研修等を実施すること  
で、意識や知識の向上を図ります。

イ 職員がカスタマーハラスメントにより、心身の不調をきたすことがな  
いよう、相談窓口を設置し、必要に応じ産業医等が適宜対応します。

### 5 見直し・改定

本指針は、社会情勢や市民ニーズの変化、職員からの意見、対応事例の蓄積  
等を踏まえ、必要に応じて見直し及び改定を行います。