

# 丹波篠山市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年3月

## 1 基本的な考え方

丹波篠山市は、美しいまちなみや豊かな自然、農都としての歴史・文化を背景に、市民の皆様との「顔の見える関係」や「協働」を大切にしながら、人権尊重のまちづくりを進めています。

多くの市民の皆様からは、市政に対する建設的なご意見や温かい励ましをいただいております。これらはより良い行政サービスの提供に欠かせないものです。

しかしながら、一部に見られる暴言や過剰な要求などのいわゆる「カスタマーハラスメント」は、職員の人格を傷つけるだけでなく、他の市民へのサービス提供にも支障をきたす重大な問題です。

丹波篠山市では、市民の皆様との信頼関係を維持し、職員が安心して職務に専念できるよう、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然とした態度で対応していきます。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

基本方針における「カスタマーハラスメント」とは、市民、事業者等の言動のうち、「要求内容に妥当性を欠くもの」、または、「要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの」で、「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言動の例

下記は例示であり、これらに限るものではありません。

- (1) 要求内容に妥当性を欠くもの
  - ① 過剰な要求（制度上対応できないことの強要、不当な金銭要求、職員への処罰要求、個人的な謝罪要求）
  - ② 理不尽な言いがかり（事実無根のクレーム、市に過失がない事案への謝罪要求、言いがかりによるサービス変更要求）

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、盗撮、無断撮影、土下座の強要、ジェンダーアイデンティティ（SOGI）に関する侮辱（SNSへの投稿によるものを含む））
- ③ 威圧的な言動（大声での威圧、恫喝、罵声）
- ④ 継続的、執拗な言動（頻繁な電話・メール・来庁、執拗な質問や責め立て、揚げ足取り）
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や窓口対応）

#### 4 カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

丹波篠山市は、カスタマーハラスメントに対し、以下の姿勢で臨みます。

- ① 市民の皆様からの正当なご意見・ご要望には、誠意を持って丁寧に対応します。
- ② 職員個人ではなく組織全体で、毅然とした態度で対応します。（警告や対応中止等） ※ カスタマーハラスメントに関しては、おおむね30分～1時間を目安に対応を中止します。
- ③ さらに悪質なケースにおいては、渉外担当者による対応や法務専門員（弁護士）による法的な対応、警察への通報を行います。
- ④ 職員の心身の健康を守ることを最優先とし、被害を受けた職員のケアを行います。

#### 5 カスタマーハラスメント対策

- ① 対策マニュアルの作成
- ② 報告・相談体制の整備
- ③ 職員への周知、研修の実施
- ④ 市民等へのカスタマーハラスメント防止に向けた啓発
- ⑤ 必要に応じて事案の概要を公表

#### 6 市民の皆様へのお願い

私たちは、市民の皆様と共に「丹波篠山」の未来を創っていきたいと考えています。互いに尊重し合える関係性を築くため、ご理解とご協力をお願いします。