

角 田 市 職 員

カスタマーハラスメント対策基本方針

行政サービスの利用者等からのご意見やご要望は、業務改善や行政サービスの向上に欠かせない重要なものであり、引き続き丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、職員に対する暴行や脅迫などの違法行為、正当な理由のない過度な要求や暴言などのカスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という。)は、職員の安全や尊厳が脅かされるものです。こうした行為は、市政運営全体に悪影響を及ぼします。

本市では、職員を守り、適正な行政サービスを提供するため、カスハラに対し、組織として毅然と対応します。

カスハラの定義

行政サービスの利用者等からの職員に対する言動であって、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、職員の勤務環境が害されるもの。

カスハラの判断基準

■言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 事実や根拠がない、市に瑕疵・過失が認められないことに対する要求
- 過剰な要求や不当な言いがかり
- 過大な補償や謝罪(土下座の強要等)の要求
- 差別的・性的・プライバシーに関わる言動
- 市の行政執行に直接関係のない、他団体の取組等に関する要求

■要求を実現するための手段・態様が不法・社会通念上不相当なもの

- 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- 威圧的な言動
- 継続的な(繰り返される)言動
- 執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 精神的な攻撃(威嚇、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等)

【 予 防 的 取 組 み 】

- 丁寧な窓口対応
- 窓口の録音・通話録音の実施
- 非通知電話の受電制限
- 啓発ポスター等の掲示
- 職員の研修実施・相談窓口設置
- 市民への周知 等

【カスハラ(と思われる状況)が発生した場合の対応】

- 組織的に対応…複数人で対応、役割分担・対応フローによる対応等
- 毅然とした対応…端的に回答、警告、対応中止、録音・録画等
- 法的な対応…退去命令、警察に通報、弁護士に相談

【警察へ通報します】

- 暴力・脅迫
- 凶器を示された
- 器物を損壊された
- 退去命令に応じずに居座り続ける 等

【弁護士に相談します】

- インターネット上での誹謗中傷
- 執拗な付きまとい・待ち伏せ
- その他、悪質な行為 等

【 対 応 の 目 安 時 間 】

- 電話対応→30分程度
- 対面対応→60分程度

※悪質行為は即対応を終わらせます

多くの皆様は、適切に行政サービスをご利用いただいております。カスハラ行為はごく限られたものと認識しております。

しかしながら、カスハラ行為があった場合は、職員が安心して職務にあたるよう、組織として毅然と対応いたします。

また、カスハラ行為により、他のご利用者の皆様にもご不便や不快な思いをおかけすることになります。ご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日

角田市長

黒須 貫