

京丹後市カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

職員は、市民等の声を真摯に受け止め、市政への反映やサービスの向上に努めています。市民等からの意見・苦情は、行政サービスの改善、気づきにつながるものであり、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、意見・苦情の中には、理不尽な言動や職員の尊厳を傷つけるもの、著しく長時間に及ぶものなどがあり、これらカスタマーハラスメント行為は、通常の業務や行政サービスの提供の遅滞、職員の勤務環境や心身の健康の悪化を招くおそれがあります。

京丹後市は、職員を守り、質の高い行政サービスを継続して提供していくため、カスタマーハラスメントに対し、市民等からの正当な意見・要望との峻別を図り、職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下、「行政サービスの利用者等」という。）の権利を不当に侵害しないように留意しつつ、毅然とした態度で組織一丸となって対応していきます。

2. カスタマーハラスメントの定義

京丹後市では、カスタマーハラスメントの定義を、行政サービスの利用者等からの言動等であって、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るものにより、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、又は職場の勤務環境が害されることとします。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

行政サービスの利用者等の要求の内容が妥当性を欠く場合又は、要求の内容が妥当であっても、手段や態様が不相当な場合は対象となります。

例としては、以下のようなものが想定されます。

＜言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの＞

- ・そもそも要求に理由がない又は京丹後市が提供する行政サービスとは全く関係のない要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

<手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの>

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

4. カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断される事案に対しては、職員個人に対応を委ねることなく、複数体制で対応するなど組織全体として毅然とした態度で対応します。
- ・職員の生命、身体、精神の安全を最優先とし、被害を受けた職員に対する心理的ケア、秘密保持への配慮及び不利益取扱いの禁止を徹底します。
- ・悪質性が高く、業務に著しい支障をきたす場合や犯罪行為に該当する場合は、警察への通報や弁護士等との連携により、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

5. カスタマーハラスメントへの基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する、職員への周知・啓発
- ・職員のための相談対応体制の整備
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定（マニュアル策定）
- ・カスタマーハラスメント抑止のための職場環境の整備
- ・職員への教育・研修
- ・事案発生時の検証と再発防止に向けた体制づくり

令和8年10月 京丹後市