

江別市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

第1 基本的な考え方

カスタマーハラスメントは、その対象となった人の人格や尊厳を侵害する等、職場環境を害するものであり、何人も、あらゆる場において、行ってはならないものである。また、その防止に当たっては、互いが対等の立場において、尊重し合うことが重要である。

行政サービスの利用者等による意見や要望（電話等によるものも含む。）は、行政サービスの向上や業務改善につながる貴重なものであり、江別市はこれに寄り添い、丁寧かつ真摯に対応する。

一方で、暴言や侮辱的な言動などの職員に対するカスタマーハラスメントは、職員を傷つけるだけでなく、職場環境を悪化させるとともに、通常の業務への支障や他の利用者へのサービス低下を招く重大な問題である。

江別市は、職員の人格を尊重し、健全な職場環境と職員の健康を維持するとともに、質の高い行政サービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対し、毅然とした態度で組織的に対応する。

第2 カスタマーハラスメントの定義

《定義》

行政サービスの利用者等からの言動のうち、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、職員の職場環境が害されるもの

1 「行政サービスの利用者等」とは

今後江別市の行政サービスを利用する可能性がある者や、子育て関連施設・図書館・学校など江別市の施設利用者、許認可や補助金の交付を受けている事業者や個人などの法令上の利害関係者など、カスタマーハラスメントを行う可能性のあるすべての者をいう。

2 「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは

社会通念に照らして、要求の内容が妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための手段・態様が相当でないものをいう。

3 「職員の職場環境が害されるもの」とは

職員が身体的又は精神的苦痛を与えられ、職場環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じるものをいう。

第3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

1 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が江別市の行政サービスの内容と関係がない場合

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言動

- ・暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動

- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・妥当性を欠く土下座などの謝罪の要求

第4 任命権者の責務

任命権者は、職員に対するカスタマーハラスメントの防止策を講ずるとともに、職員に対するカスタマーハラスメントが行われた場合は、職員の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講ずるよう努めなければならない。

また、職員もその業務に関し、他の事業主が雇用する者に対してカスタマーハラスメントを行う立場にもなり得ることから、任命権者は、職員がその業務に関して、カスタマーハラスメントを行わないよう必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

任命権者は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施する。

- 1 カスタマーハラスメントを受けた職員が相談や報告等ができる体制の整備
- 2 カスタマーハラスメントを受けた職員の健康を維持するための体制の整備
- 3 カスタマーハラスメントに対する職員対応マニュアルの作成
- 4 カスタマーハラスメントの判断基準、対応方法及び手順等を習得するための研修の実施
- 5 行政サービスの利用者等に対するカスタマーハラスメントの防止に関する取組の普及・啓発
- 6 上記のほか、カスタマーハラスメントを防止するための職場環境の整備

第5 職員の責務

- 1 職員は、カスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場において防止に資する行動をとるよう努めなければならない。また、任命権者が実施する第4の対策に協力するよう努めなければならない。
- 2 管理監督者は、所属職員の安全を確保することが自らの役割と認識し、カスタマーハラスメントが行われることのない良好な職場環境を確保するよう努めなければならない。また、職員から相談を受けた場合は、迅速かつ適切に対処するよう努めなければならない。
- 3 職員は、その業務に関して、他の事業主が雇用する者に対してカスタマーハラスメントを行ってはならない。

第6 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないよう留意しなければならない。

令和7年（2025）年10月1日

江別市長 後藤 好人