

江津市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

令和7年に「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」が改正され、令和8年10月からカスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

江津市では、行政サービスの満足度を高めるため、皆さまからいただく貴重なご意見・ご要望については真摯に対応すべきものと認識しています。しかし、市に対するご意見・ご要望の中には、内容等が社会通念上不相当なものや、暴力的行為によるものなど、職員の人格を否定し、尊厳を傷つけるものがあります。このような行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）は、業務の支障となり、他の皆さまへのサービスの低下を招くほか、市職員の精神的疲弊に繋がり健康面へも影響が出ます。江津市としてはこのようなことは決して看過できるものではありません。

江津市は、職員が公務員として任務を全うするため心身ともに安心できる職場環境の確保と行政サービスの利用者等が公平・公正に本来の行政サービスを受けられるようにするために、以下のとおり、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたします。

1 カスタマーハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの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、又は職員の勤務環境が害されること。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・ 要求に理由がない又は行政サービス等と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
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動（大声での恫喝、物を叩く等）
- ・ 継続的、執拗な言動（話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て等）
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- ・ 差別的な言動・性的な言動・職員個人への攻撃、要求

3 対応について

職員は、皆さまの応対には真摯に傾聴し、丁寧に説明するなど、適切な対応に努めます。そのなかで、カスタマーハラスメントと判断した場合には、以下のとおり毅然とした態度で対応いたします。

(1) 面談・電話対応時間等について

- ・発展性のない話、同じ内容の繰り返し等、膠着状態に至ってから 30 分を超えた場合、対応を終了します。

(2) 面談場所・録音等の実施について

- ・面談は、原則として庁舎等で行います。
- ・職員は、必要に応じて記録化のため、録音を行います。

(3) 無断撮影・録音について

- ・「江津市役所庁舎管理規則」に基づき、録音、録画その他これらに類する行為を原則禁止します。ただし、市の許可を得た場合や記念撮影等、公務に支障がない場合を除きます。

(4) 組織対応について

- ・担当職員個人のみではなく、複数人で組織として対応します。
- ・職員に危害が加えられる恐れがある場合、又は、危害が加えられた場合は、警察・弁護士などと連携し対処します。

(5) 事後対応について

- ・対応事例の情報を内部で共有します。
- ・対応事例を基に、再発防止策を検討し、実施します。

4 関連要綱等

- カスタマー・ハラスメント防止等に関する要綱
- カスタマー・ハラスメントに関する問題等に適切に対応するために職員が認識すべき事項についての指針
- カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項についての指針
- 江津市カスタマーハラスメント対応マニュアル

5 適用日：令和8年10月1日