

山梨市職員及び教職員カスタマーハラスメント等対策基本方針

1 基本的な考え方

山梨市は、市民をはじめとする行政サービスの利用者等（以下「市民等」という。）から寄せられる意見、要望、苦情、相談等を、行政サービスの改善や適正な業務運営につながる重要な声として真摯に受け止め、誠実かつ丁寧に対応します。

一方で、職員等に対する暴言、脅迫、人格を否定する発言、長時間の拘束、過度な要求、執拗な問い合わせ、職員又は他の来庁者のプライバシー等を侵害するおそれのある撮影・録音、インターネット上での誹謗中傷、並びに暴力団等反社会的勢力による不当な要求（いわゆる行政対象暴力）など、社会通念上許容される範囲を超える言動により、職員等の就業環境が害されることは、適正な行政サービスの提供にも支障を及ぼすものです。

本市は、職員等の安全、尊厳及び心身の健康を守るとともに、行政サービスの公平性、公正性及び継続性を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。

2 目的

本方針は、市民等からの言動に起因して職員等の就業環境が害されることを防止するとともに、カスタマーハラスメントが発生した場合又はそのおそれがある場合における本市の基本姿勢を明確にすることを目的とします。

あわせて、市民等からの正当な意見、要望、苦情等には引き続き誠実に対応しつつ、社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、職員個人に対応を任せることなく、組織として毅然と対応することを目的とします。

3 定義

本方針において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによります。

(1) 職員等

職員等とは、正規職員、再任用職員、任期付職員、臨時的任用職員、会計年度任用職員、派遣職員、委託業務従事者、指定管理施設の業務従事者、市立小中学校に勤務する教職員（県費負担教職員を含む。）その他本市又は本市教育委員会の業務に従事する者をいいます。

なお、派遣職員、委託業務従事者、指定管理施設の業務従事者等については、それぞれの雇用主又は所属機関との関係に留意しつつ、本市の業務に従事する場面において本市が講じ得る範囲で、必要な保護及び配慮を行います。

(2) 市民等

市民等とは、本市から行政サービス等の提供を受ける者（児童生徒及びその保護者を含む。）若しくはその可能性のある者又は本市の事務事業（学校教育を含む。）に関係を有する者をいいます。

(3) カスタマーハラスメント等

カスタマーハラスメント等とは、市民等の言動であって、職員等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、当該職員等の就業環境が害されることをいいます。なお、本方針が対象とする「カスタマーハラスメント」には、暴力団等反社会的勢力や社会運動等標榜ゴロ等による違法又は不当な要求（いわゆる行政対象暴力）も含まれるものとします。

4 正当な意見・苦情との区別

本市は、市民等からの正当な意見、要望、苦情、相談、申立て等については、内容を丁寧に確認し、法令、条例、規則、要綱、制度趣旨等に基づき、誠実に説明し、対応します。

本方針は、市民等の正当な意見、要望、苦情、相談、申立て等を制限し、又は排除することを目的とするものではありません。

ただし、要求内容に一定の妥当性がある場合であっても、その実現のための言動、手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超える場合は、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

また、要求内容そのものが、法令、条例、規則、要綱、制度趣旨等に照らして妥当性を欠く場合や、本市が提供すべき行政サービスの範囲を超える場合にも、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

なお、高齢者、障害のある方、外国人、認知機能に不安のある方、その他配慮を要する方への対応においては、合理的配慮の要否を検討した上で、本方針を運用します。

合理的配慮の検討又は提供は、カスタマーハラスメントに該当する行為を容

認するものではありません。合理的配慮を検討又は実施した場合であっても、暴力、脅迫、侮辱、威圧、業務妨害その他職員等の安全又は就業環境を害する言動がある場合は、職員等の安全確保を優先し、必要な対応を行います。

5 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは、要求の内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための言動、手段若しくは態様が社会通念に照らして相当でないものをいいます。

次に掲げる行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 要求内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの

- ・本市が提供すべき行政サービスの範囲を超える要求
- ・法令、条例、規則、要綱等に基づかない特別な取扱いの要求
- ・他の市民等と比較して不公平となる取扱いの要求
- ・本市の対応に不備や落ち度が認められない場合における、相当性を欠く謝罪や賠償の要求
- ・土下座等、社会通念上相当でない態様による謝罪の要求
- ・職員等の処分、異動、謝罪等を不当に求める要求
- ・私的な便宜供与その他行政サービスと関係のない要求
- ・制度上又は法令上対応できないことを執拗に求める要求
- ・入札の公正を害する行為、又は特定の業者の指名を不当に要求する行為
- ・許認可等に関し、特定の者に対し不当に優先的な（又は不利益な）取扱いを要求する行為
- ・機関紙等の購読、寄付金、賛助金等を不当に要求する行為

(2) 要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの

- ・暴行、傷害などの身体的な攻撃（殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、唾を吐きかける等）
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・人格を否定する発言
- ・威圧的な言動
- ・差別的な言動

- ・性的な言動
- ・長時間又は長期間にわたる継続的、執拗な言動
- ・同一内容の要求、苦情、問い合わせ等を反復し、業務の遂行を妨げる行為
- ・不退去、居座りその他退去要請に応じない行為
- ・職員等を事実上拘束する行為
- ・窓口、電話、メール等を長時間又は反復して占有し、業務の遂行を妨げる行為
- ・SNS、インターネット等における誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、プライバシー侵害又はこれらを示唆する行為
- ・特定の職員等を対象とした攻撃
- ・職員等の家族、住所、私生活その他プライバシーに関わる言動
- ・つきまとい、待ち伏せその他職員等に不安又は恐怖を与える行為
- ・職員又は他の来庁者のプライバシー、個人情報の保護、庁舎管理又は業務の円滑な遂行に支障を及ぼすおそれのある撮影、録音又はこれらの拡散を示唆して職員等を威圧する行為
- ・その他職員等の安全、尊厳又は心身の健康を害し、又は通常業務に支障を及ぼす行為

6 カスタマーハラスメントへの対応

本市は、市民等からの正当な意見、要望、苦情、申立て等には、引き続き誠実かつ丁寧に対応します。

その上で、職員等がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合又はそのおそれがある場合は、職員等への暴言、脅迫、威圧、人格否定、長時間拘束、過度な要求等を容認せず、職員個人に対応を委ねることなく、組織として毅然と対応します。

具体的には、次のとおり対応します。

- ・職員等への暴言、脅迫、威圧、人格否定、長時間拘束、過度な要求等は容認しません。
- ・カスタマーハラスメントが疑われる場合は、職員個人に対応を任せず、組織として対応します。
- ・必要に応じて、複数職員で対応し、上司又は管理職が対応を引き継ぎます。
- ・不適切な言動がある場合は、注意又は警告を行います。
- ・不適切な言動が継続する場合は、対応を中止することがあります。

- ・庁舎、施設、窓口等の秩序を乱す場合は、退去を求めることがあります。
- ・暴力、脅迫、不退去、業務妨害等のおそれがある場合は、警察へ相談又は通報します。
- ・長期化、反復化又は悪質化している事案については、弁護士等の専門機関と連携します。
- ・必要かつ相当な範囲で、来庁制限、面談予約制、電話対応制限、対応窓口の集約、文書による対応等の措置を講じることがあります。
- ・相談、報告又は申出を行った職員等に対し、不利益な取扱いはい行いません。
- ・被害を受けた職員等に対し、対応者の交代、休憩の確保、相談支援、メンタルヘルス支援等の配慮を行います。
- ・任用形態にかかわらず、会計年度任用職員、派遣職員、委託業務従事者、指定管理施設の業務従事者等についても、保護及び配慮の対象とします。
- ・事案の内容を記録し、再発防止及び対応改善に活用します。

なお、来庁制限、面談予約制、電話対応制限、対応窓口の集約、文書による対応等の措置を講じる場合は、市民等の行政サービスの利用を不当に妨げることのないよう、必要最小限の範囲で行います。

また、これらの措置は、正当な申請、届出、審査請求、情報公開請求、個人情報開示請求その他法令に基づく手続を妨げるものではありません。これらの手続については、所定の方法により受け付けます。

7 推進体制

本市は、カスタマーハラスメント対策を組織的に推進するため、次の体制を整備します。

(1) 対策統括責任者

カスタマーハラスメント対策を統括する者として、副市長をもって充てます。重大事案への対応方針の決定、関係機関との連携の指揮等を行います。

(2) 対策実務責任者

カスタマーハラスメント対策の日常運用を統括する者として、総務課長をもって充てます。事案対応の総括、警察・弁護士相談の調整、年度運用状況の確認等を行います。

(3) 相談員

職員等からの相談を最初に受ける窓口として、総務課人事給与担当リーダーをもって充てます。初動対応の支援、関係課との連絡調整等を行います。

(4) 所属長等

各課長等は、所属職員からの相談又は報告を受け、初動対応、複数対応への切替え、被害職員のケア、相談員又は総務課への報告等を行います。

(5) 教育委員会の体制

市立小中学校に勤務する教職員（県費負担教職員を含む。）及び教育委員会所管の業務に従事する者に係るカスタマーハラスメント対策の推進体制については、教育委員会において別に定めます。

8 具体的な対策

本市は、カスタマーハラスメントの防止及び発生時の適切な対応のため、次の対策を実施します。

- ・ カスタマーハラスメントに対する本市の基本姿勢の明確化
- ・ カスタマーハラスメントへの対応等の明確化及び職員等への周知
- ・ 庁舎、公共施設等における周知及び啓発
- ・ カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法等に関する研修の実施
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置及び相談体制の整備
- ・ 複数職員による対応、上司又は管理職への引継ぎ等の組織的対応の徹底
- ・ 録音・対応記録等による事実関係の把握
- ・ 必要に応じた SNS 等への不当な投稿に対する削除要請等の対応
- ・ 警察への通報又は相談
- ・ 弁護士等の専門家との連携
- ・ 発生事案の検証及び再発防止策の検討
- ・ 職員等のメンタルヘルス対策及び被害職員への配慮措置の実施
- ・ 会計年度任用職員、派遣職員、委託業務従事者、指定管理施設の業務従事者等への必要な周知及び配慮
- ・ 対応状況の年次点検及び必要に応じた見直し

9 市民の皆さまへのお願い

本市は、市民等の皆さまからの正当なご意見、ご要望、苦情等には、引き続き誠実に対応してまいります。

本方針は、市民等の皆さまの正当なご意見等を制限するものではなく、職員等の就業環境を守り、行政サービスを公平、公正かつ継続的に提供するためのものです。

すべての方が安心して行政サービスを利用できる環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。

10 対応マニュアルの整備

本方針に基づく具体的な対応手順、判断基準、相談体制、記録方法、再発防止策等については、別に定める対応マニュアルによります。

対応マニュアルは、所管業務の特性に応じ、次のとおり区分して整備します。

(1) 市長部局その他本市の業務に係る対応

市長部局その他本市の業務（市立小中学校に勤務する教職員及び教育委員会所管の学校教育業務に係るものを除く。）に係る対応については、市長部局において対応マニュアルを定めます。

(2) 教育委員会所管の学校教育業務等に係る対応

市立小中学校に勤務する教職員（県費負担教職員を含む。）及び教育委員会所管の学校教育業務に従事する者に係る対応については、教育委員会において別に対応マニュアル等を定め、本方針に基づき対応します。

11 本方針の見直し

本市は、本方針について、社会情勢の変化、関係法令や国の指針の改正、運用上の課題、発生事案の検証結果等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

令和8年10月1日

山 梨 市