

西東京市職員カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

西東京市では、市民の皆様「住んでよかった」「住み続けたい」と思っていただけまちづくりを進めており、市民の皆様からお寄せいただく市政に対するご意見やご要望は、多様化・高度化するニーズの把握や業務の改善、行政サービスの向上につながる大変貴重な機会であると考えています。

一方で、ご意見やご要望の中には、社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格を否定する言動や暴力など職員の尊厳を傷つけるものもあり、こうした行為は職場環境を悪化させるのみならず、業務の停滞を招くなど適時適切な行政サービスの提供にも支障を及ぼしかねません。

こうした状況のもと、西東京市では、職員が本来取り組むべき職務に集中し、市民の皆様に行政サービスを円滑に提供していくため、「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定め、組織的にカスタマー・ハラスメント対策に取り組んで参ります。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

職員に対するカスタマー・ハラスメントとは、行政サービスの利用者等（市から行政サービス等の提供を受ける者又は市の業務に密接に関係する者であって、職員が応対する全ての人をいいます。）から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為（暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいいます。）であって、職員の勤務環境を害するものをいいます。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

①要求内容が妥当性を欠くもの

- ・提供する行政サービスに瑕疵・過失がないにもかかわらず、サービスの提供し直しを要求する行為など。
- ・提供する行政サービスの内容とは関係がないことを要求する行為。

②要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当なもの

- ・身体的な攻撃
- ・精神的な攻撃（大声で執拗に責め立てる、人格を否定するなど）

- ・威圧的な言動（机を叩く、話の揚げ足を取って責め立てるなど）
- ・土下座の要求
- ・執拗な要求、言動等の繰り返し（何度も要求を繰り返すなど）
- ・職員を拘束する行動（長時間の居座りや電話等で就業者を拘束するなど）
- ・差別的な言動（人種、職業、性自認、性的指向等に関する侮辱的な言動）
- ・性的な言動（職員へのセクシュアル・ハラスメント、SOGIハラスメント、つきまとい行為など）

※「SOGI」とは性的指向（Sexual Orientation）と性自認（Gender identity）の頭文字をとった略称

- ・個人への攻撃や嫌がらせ（容姿等の中傷、市や職員の信用を毀損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為、SNS等に悪評等の投稿をほのめかす発言、盗撮や無断での撮影行為など）
- ・円滑な業務遂行への非協力（説明を聞かない、させないなど）

③要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- ・過度な商品交換の要求
- ・過度な金銭補償の要求
- ・過度な謝罪の要求
- ・その他不可能な行為や抽象的な行為の要求（法改正の要求、誠意の要求など）

3 カスタマー・ハラスメントへの対応

(1) 基本姿勢

本来、市民の皆様からお寄せいただくご意見やご要望は、業務改善や行政サービス向上につながるものです。市民の皆様からのご意見・ご要望に対しては、その内容を十分に聞き取りながら丁寧に対応し、説明責任を果たしていくなど真摯に向き合い、適切な対応に努めてまいります。

①職員のカスタマー・ハラスメントへの理解促進

市民の皆様の権利を不当に侵害することがないように、職員のカスタマー・ハラスメントへの正しい理解を促進するとともに、職員自身がカスタマー・ハラスメントを行うことがないように徹底します。

②カスタマー・ハラスメントの未然防止のための行動

職員は、カスタマー・ハラスメントの発生を未然に防ぎ、不当な言動を助長しない行動として、日頃から自らの業務の知識を習得し、説明能力や接遇の向上に努めます。

(2) カスタマー・ハラスメントへの基本的な対応

丁寧かつ真摯な対応に努めたにもかかわらず、長期化・複雑化して悪質な事案へと発展するなどカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合には、職員を守ることを第一に考え、組織として毅然とした対応を徹底し、現場の判断による対応の中止のほか、警察や弁護士を通じた法的措置等、違法・不当な行為には厳正に対処します。

様々な事例が考えられることから内容や態様に応じた対応が必要となりますが、以下の対応を基本とします。

① 長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について

- ・面談等の時間を、原則として制限します。なお、制限時間を超過する場合は、対応を終了します。

② 威圧的な言動・過度な要求をする者に対する面談場所、録音の実施等について

- ・面談は、複数の職員で対応し、面談の開始から終了まで録音します。
- ・カスタマー・ハラスメント防止のため、威圧的な言動・過度な要求をする者でなくても、必要に応じて窓口や電話での会話を録音します。

③ SNSへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について

- ・原則、庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止します（ただし、公務上支障がないものを除きます。）。
- ・職員を誹謗中傷するSNSへの投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は警察へ通報します。

④ 職員の安全確保について

- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先します。
- ・危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報します。

⑤ 組織的な対応について

- ・カスタマー・ハラスメント行為の内容により、組織的に、かつ、警察その他の関係機関と緊密な連携により対処します。
- ・カスタマー・ハラスメント行為が収まらない相手に対しては、弁護士等に相談、内容証明を送付するなどの警告を行います。

令和8年5月

西東京市長 池澤隆史