

知立市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 目的

知立市の市政運営は、日頃から市民の皆様及び事業者の皆様のご理解とご協力に支えられています。各種手続や相談等の場で寄せられるご意見及びご要望は、市政改善の重要な契機であり、心より感謝申し上げます。

本方針は、愛知県カスタマーハラスメント防止条例の趣旨を踏まえ、職員の就業環境を守りつつ、市民の皆様等に対して誠実で適切な行政サービスを継続して提供するため、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）防止に関する基本的な考え方を示すものです。

2. 基本的な考え方

知立市は、正当なご意見、ご要望及び苦情に真摯に向き合い、分かりやすい説明と改善に努めます。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為を容認しません。正当なご意見等と、社会通念上相当な範囲を超える迷惑行為を区別し、カスハラ行為に対しては、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

3. 対象となる場面

市役所窓口、電話、文書、メール、訪問、説明会及び相談会など、市が行政サービスを提供する過程での、市民の皆様や事業者の皆様等から職員に対する言動を対象とします。なお、内容の正確な把握のため、録音及び録画等を行う場合があります。

4. カスハラの定義

知立市では、カスハラを「相手方等から職員に対する言動であって、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たものであり、かつ、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

<愛知県カスタマーハラスメント防止条例第2条第4号>

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 職員に対する言動② 社会通念上許容される範囲を超えた内容や手段・態様で行われるもの |
|--|

③ 職員の就業環境を害するもの

の3つの要件が揃うとカスタマーハラスメントになります。

5. 該当し得る行為の例（例示であり、これらに限りません）

- ①対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（時間外に即時対応を要求 等）
- ②身体的な攻撃（殴る、蹴る、つばをはきかける 等）
- ③精神的な攻撃（脅し、侮辱的な言動、土下座の強要 等）
- ④威圧的な言動（大声で責める、にらむ、モノをたたく 等）
- ⑤継続的な、執拗な言動（頻繁なクレーム、当初の話からのすりかえ、揚げ足取り 等）
- ⑥拘束的な言動（長時間の拘束、居座り、電話 等）
- ⑦性的な言動（わいせつな言動、職員へのつきまとい 等）
- ⑧職員個人への攻撃、嫌がらせ（職員個人の容姿に関する中傷、職員を SNS 等へ無断で公開する、知立市の瑕疵による責任を職員に転嫁する 等）

6. 正当なご意見及びご要望等について

知立市は、市民の皆様等からの苦情、相談、要望及び批判を、市政改善につながる重要な意見（※）として尊重します。

ただし、正当な内容であっても、暴言、威圧、長時間の拘束など手段や態様が不相当な場合は、カスハラに該当し得ます。

※（例）制度や判断理由の説明を求めること、対応の誤りの是正や改善を求めること等は、通常、カスハラには当たりません。

7. 知立市の姿勢（お願い）

知立市は、市民の皆様等の声を大切にし、誠実に対応します。一方で、カスハラが認められる場合には、職員の就業環境と行政サービス提供体制を守るため、必要に応じて対応方法の変更（例：対応時間の調整、後日の対応、書面での対応への切替え等）を行うことがあります。

また、態様が悪質で安全確保や業務遂行に重大な支障がある場合には、関係機関へ相談するなど、法令に基づき厳正に対処します。

8. 周知及び見直し

本方針は分かりやすい周知に努めるとともに、社会情勢や事案の発生状況、関係法令及び条例等を踏まえ、必要に応じて見直します。

附 則

この方針は、令和8年4月1日から施行する。