

羽曳野市行政対象カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 趣旨

羽曳野市では、職員一人ひとりが全体の奉仕者として、公正かつ公平な行政サービスの提供に努めています。

本市に対する行政サービスの利用者等から寄せられるご意見やご要望は、市政運営や行政サービスの質の向上、業務改善等に資する重要な情報であり、職員は、今後も丁寧かつ真摯に対応を行います。

一方で、これらのご意見やご要望の中には、社会通念を逸脱した要求や暴言、威圧的な言動、長時間の拘束を強いるものなどがあり、これらは職員の人格若しくは尊厳を害する行為であるほか、通常業務への支障を生じさせ、ひいては行政サービスを利用する他の方等に対しても不利益をもたらすものです。

本市では、職員を守るとともに、行政サービスの利用者等へ適正な行政サービスの提供を継続して実施するため、これらの行為に対し、毅然とした態度で、組織一丸となって対応することとし、特に悪質な行為に対しては、警察、弁護士等と連携し、厳正に対応していきます。

2 行政対象カスタマー・ハラスメントの定義

公務従事者※に対するそれらの者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、当該職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、公務従事者が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、そ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。

※公務従事者とは、市長や職員、本市に労働者派遣の役務を提供する派遣労働者や、指定管理者等をいいます。

3 行政対象カスタマー・ハラスメントに該当する行為

「社会通念上許容される範囲を超えるもの」とは、言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの、手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものをいいます。

以下に例を示しますが、これらに限定されるものではありません。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・性的な要求や、公務従事者のプライバシーに関わる要求をすること
- ・法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・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、土下座の強要など精神的な攻撃
- ・大きな声をあげて公務従事者や周囲を威圧するなど威圧的、差別的な言動
- ・同様の質問を執拗に繰り返すなど継続的、執拗な言動

- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動

4 行政対象カスタマー・ハラスメントへの対応

行政サービスの提供者である公務従事者が行政対象カスタマー・ハラスメントに該当する行為を受けた場合は、公務従事者を守るため、所属長等の指揮の下、以下のとおり対応します。

- ・複数の職員で対応するなど組織的に毅然と対応します。
- ・迷惑行為等の抑止や、正確な対応記録の作成を目的として録音します。
- ・迷惑行為等を止めていただくよう、適宜、注意・警告を行う場合があります。
- ・警告等を行ってもなお、迷惑行為等が継続する場合は、組織的な判断の下、対応を打ち切る場合があります。

※特に悪質な事案については、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。

令和8年10月1日

羽曳野市長 山入端 創