伊予市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和８年 10 月
伊　予　市

1.　基本的な考え

伊予市は、行政サービスの利用者等からの意見や要望について、その重要性を十分に理解し、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、本市に寄せられる意見や要望の中には、不当な要求や、職員の人格を否定する言動、暴力を伴うものなどもあります。

これらのカスタマーハラスメントに該当する行為は、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を脅かすものであり、業務に支障をきたし、行政サービスの低下を招く重大な問題です。

伊予市では、職員を守るとともに、より良い行政サービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対して組織一丸となり、毅然とした態度で対応します。

2.　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もの。

3.　カスタマーハラスメントに該当する行為の例

例示であって、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合
- 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求内容が、伊予市が提供すべき行政サービスの範囲外の場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの
- 暴行、傷害など身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- 威圧的・差別的な言動
- 継続的・執拗な言動
- 不退去、居座り、監禁など拘束的な言動
- ＳＮＳ/インターネットでの誹謗中傷
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃・要求
- 不当な金品などの要求

4.　カスタマーハラスメントへの対応

職員に対してカスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと判断した場合は、管理監督者の指揮の下、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。

また、カスタマーハラスメントに該当する行為を継続する場合は警告し、これに応じない場合は、対応を打ち切り、退去を要請するなど毅然と対応します。

悪質な場合は、警察や弁護士等と連携し、法的な対応を行います。