

# 今治市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年9月  
今 治 市

## 1 基本方針

今治市では、市民サービスの向上を図るため、市民等からの意見、要望、苦情等に対して誠実かつ適切に対応するとともに、「市民が真ん中接客ガイドブック」に基づき、接客力の向上に努めています。

一方、これらのご意見やご要望の中には、職員の人格を否定するような言動や暴力等を伴うものなど、職員に身体的・精神的な苦痛を与えるものもあり、近年、こうしたカスタマーハラスメントが全国的な社会問題となっています。

カスタマーハラスメントは、職員の心身に大きな負担を与えるだけでなく、業務の円滑な遂行や行政サービスの提供にも影響を及ぼすことから、職員個人の問題としてではなく、組織として適切に対応することが重要です。

本市では、職員が安心して働くことができる職場環境を整備するとともに、より質の高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の防止及び発生時の対応に、組織として取り組みます。

なお、正当なご意見・ご要望・苦情等を制限するものではありません。市民等の皆様からのご意見等には、これまでどおり誠実かつ適切に対応してまいります。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

次の3つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- (1) 行政サービス利用者等（第三者）からのクレーム・言動であること
- (2) 業務の性質等に照らし、社会通念上許容される範囲（相当性）を超えたものであること
- (3) これにより職員が精神的若しくは身体的な苦痛を受け、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の就業環境（職場環境）が害されるものであること

## 3 カスタマーハラスメントに該当する例

カスタマーハラスメントに該当する例として、以下のようなものが想定されます。なお、例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ・長時間、反復的な要求
- ・威圧、暴力的な行為
- ・人格を否定する言動
- ・不当な謝罪等の強要
- ・脅迫、威嚇
- ・職員個人への誹謗中傷、プライバシー侵害等
- ・つきまとい等の行為
- ・不当な金品、特別扱いの要求

## 4 カスタマーハラスメントの対応について

(1)カスタマーハラスメントに該当する事案は、担当職員個人に対応を任せず、所属長等に速やかに報告し、複数の職員で組織的に対応します。

(2)カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような行為をやめていただくよう警告し、従っていただけない場合は、対応を中止します。暴力や脅迫など悪質な場合は、警察への通報や弁護士への相談など、必要な対応を行います。