

平塚市職員のカスタマーハラスメント対策基本指針

1 基本的な考え方

平塚市職員は、市民の皆様からご意見やご要望をいただいた際は、市政運営における貴重なご提言として、丁寧かつ真摯に受け止め、より良いサービスを提供することを心掛けています。

一方で、近年、行政サービス利用者の言動の中には、要求内容に妥当性がないものや、職員の人格を傷つけるような社会通念上不相当なものがあることなどが社会問題となっています。

こうした言動は、職員の就業環境を脅かすだけでなく、適切なサービス提供の妨げになるなど、市民の皆様の不利益に繋がるものであり、組織的に毅然と対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員が業務上関わる全ての方々からの言動のうち、要求内容が妥当性を欠く、又は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で、職員の就業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言動の例

(1) 要求内容に妥当性がない例

- ・本市の対応に瑕疵・過失が認められない
- ・要求内容が、本市が提供するべきサービスの範囲外

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な例

- ・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
- ・継続的に繰り返す執拗な言動
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な言動
- ・差別的な言動
- ・インターネット上での誹謗中傷
- ・妥当性を欠く謝罪の要求
- ・性的な言動

※例示であり、これらに限定されるものではありません。

4 カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントが疑われる場合は、複数人で対応し、状況を確認
- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した際は、問題となる言動を止めていただくよう警告
- ・警告に従っていただけない場合は、対応を中止するほか、状況により庁舎からの退去を要請
- ・特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報や弁護士に相談のうえ法的措置の実施

5 カスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメントに対する基本姿勢の明確化とその周知
- ・職員に対する研修
- ・相談体制の整備
- ・就業環境の整備
- ・警察への通報や、弁護士などとの連携

令和8年(2026年)10月1日
平塚市