

半田市カスタマー・ハラスメントに対する基本指針

令和8年9月15日制定

1. 基本的な考え方

半田市は、市民の信頼に応え、安全・安心で質の高い行政サービスを公平かつ持続的に提供することを目指しています。

市民から寄せられるご意見やご要望は、市政を改善するための貴重な財産であり、本市は今後もこれらに真摯かつ誠実に対応してまいります。

しかしながら、意見・要望の中には過剰な要求や不当・悪質なクレーム等が見受けられることがあります。これらの行為は、職場環境や職員の心身の健康を著しく損ない、業務の遂行に深刻な悪影響を及ぼし、行政サービスの低下につながります。

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し、より質の高い行政サービスを提供するため、これらの言動に対し、組織として毅然と対応します。

2. カスタマー・ハラスメントの定義（3要件）

本市におけるカスタハラとは、次の3つの要件を全て満たすものをいう。

①行政サービスの利用者等（※）による言動であること。

※職務において対応する、行政サービスの利用者、事業者、報道機関、他の公的機関、議員など。

②社会通念上許容される範囲を超えるものであること。

③精神的・身体的な苦痛を与えられ、職員の人格・尊厳又は勤務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主な行為例

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

①そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く無関係な要求

Ex. 性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求など

②対応が著しく困難又は対応が不可能な要求

Ex. 法令等に違反するおそれのある事務処理の要求など

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

①身体的な攻撃（暴行、傷害等）

ア 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

イ 物を投げつけること。

ウ わざとぶつかること。

エ つばを吐きかけること。

②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

ア 庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。

イ SNS等へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。

ウ 職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。

Ex) 「バカ、アホ」、「無能」、「税金泥棒」、「お前なんか辞めてしまえ」など

エ 土下座を強要すること。

オ 盗撮や無断での撮影を行うこと。

カ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

③威圧的な言動

ア 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。

イ 反社会的な言動を行うこと。

Ex)「俺のバックに誰がいるか分かっているのか」、「知り合いの組の者に頼んで話を
つけさせるぞ」など

④継続的、執拗な言動

ア 同様の質問を執拗に繰り返すこと。

イ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。

ウ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

4. 対処の内容

半田市は、カスハラが発生した場合、職員個人に対応を委ねず、以下の原則のもと組織一丸
となって毅然とした態度で臨む。

1) 対応の拒絶及び打ち切り

社会的相当性を欠く言動や不当な要求に対しては、説明責任を果たすよう努めつつ要求に応
じない。是正を求めても改善されない場合は、組織として以下の措置を講じる。

面談の打ち切り	不当な要求が続く場合は、面談を打ち切り、退去を求める。
通話の終了	電話対応において暴言や執拗な反復が続く場合は、通話を終了する。

2) 組織的な対応体制の確立

職員が孤立して過度な精神的負荷を負うことがないように、速やかに組織対応をとる。

複数人での対応	可能な限り一人では対応させず、複数人で対応する。
管理職等への引き 継ぎ	必要に応じて管理職等へ速やかに引き継ぎ、組織として対応する。

3) 外部専門機関との連携および厳正な対処

悪質な事案や、職員・庁舎の安全が脅かされる場合は、組織として民事・刑事を問わず
厳正に対処する。

警察への通報	暴行、脅迫、不退去、業務妨害など、犯罪行為に該当すると判断し た場合は、躊躇なく警察へ通報する。
弁護士等への相談	法的な対応が必要な事案については、速やかに弁護士や法律専門家等 と連携し、組織として対処する。

5 基本的な対策

- ・カスタマー・ハラスメントに対する基本姿勢の明確化、公共施設内での周知・啓発
- ・カスタマー・ハラスメントへの対応等の明確化、職員等への周知
- ・録音・対応記録等による事実の把握
- ・SNS等への不当な投稿に対する削除要請
- ・カスタマー・ハラスメントに関する知識、対処方法等の研修
- ・カスタマー・ハラスメントに対する相談体制整備
- ・警察への通報や、弁護士等、専門家との連携