

神戸市カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

一人ひとりの市民や事業者等と真摯に向き合い、その声に耳を傾けることが、基礎自治体としての大きな役割であり、本市では、市民目線で考えることで、より質の高い行政サービスを提供することができるよう心掛けています。

一方で、本市に寄せられる意見や要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動、暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為（カスタマーハラスメント）は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、業務に支障をきたし、他の行政サービス利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

そこで本市では、「職員を守ること」と「行政サービスの維持・向上」の両立を目指し、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ていきます。

2. カスタマーハラスメントの定義

以下の要件を満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- 市民・事業者等からの社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- 職員の就業環境が害されること

※「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の判断については、「手段・態様」及び「言動の内容」に着目し、総合的に判断します。

なお、言動の内容に妥当性がある場合でも、手段・態様が社会通念上不相当な場合はカスタマーハラスメントに該当します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの(言動の内容の妥当性を問わない)

- ・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
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動（長時間・長期間に渡る対応等）
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ・SNS/インターネットでの誹謗中傷
- ・妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・妥当性を欠く謝罪の要求（土下座の要求等）

(2) 言動の内容が妥当性を欠くもの

- ・本市に瑕疵・過失が認められない行政サービスに対する要求
- ・本市が提供すべき行政サービスの内容とは関係がない要求

※上記は例示であって、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

- ・職員に対し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（疑いがある場合を含む）は、職員を守るため、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行為を止めていただくよう注意・警告し、行為者がこれに応じない場合は、対応を中止する、退去を要求するなど毅然と対応します。
- ・さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士相談の上で法的措置を講じるなどの対応を行います。

5. 基本的な対策

本市では、カスタマーハラスメントへの基本的な対策として、以下の取組みを実施します。

- ・本市の基本姿勢の明確化、市民・事業者等および職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・職員のための相談・対応支援
- ・職員への研修
- ・録音・録画・対応記録等による事実の把握
- ・警察、弁護士等との連携

2025年11月
神戸市