

笠岡市職員及び笠岡市立学校教職員に対する カスタマーハラスメント対策基本方針

1 策定の背景

国は「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」を改正し、令和8年10月1日を施行期日として、事業主に対しカスタマーハラスメントに関する雇用管理上必要な措置を義務付けました。

笠岡市及び笠岡市教育委員会（以下「市等」という。）では、行政サービスの利用者や市立学校に通う幼児児童生徒の保護者等（以下「利用者等」という。）からの御意見や御要望は、業務改善や市民サービスの向上及び教育活動の充実につながる貴重なものと捉え、真摯に受け止め、誠実かつ公正な対応に努めています。一方で、これらの御意見や御要望の中には、職員や学校の教職員（以下「職員等」という。）の人格を否定する言動、不当な要求、暴力を伴う行為など、職員等の尊厳を傷つけるものもあります。

本市等では、職員等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、また教育活動の質をさらに向上していくため、本方針を策定します。

2 基本姿勢

- (1) 利用者等からの御意見や御要望は、業務改善や市民サービス及び教育活動の質の向上につながる貴重なものであり、引き続き丁寧かつ誠実に対応します。
- (2) 「職員等を守ること」と「行政サービス及び教育活動の維持・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、毅然とした態度で組織的に対応します。

3 カスタマーハラスメントの定義

利用者等からの言動のうち、職員等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たものにより、職員等の就業環境が害されるもの。

※電話、SNS等のオンライン上での言動も含みます。

※正当な苦情、要望はカスタマーハラスメントには該当しません。

4 カスタマーハラスメントに該当しうる行為の例

- (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

・本市等、学校に瑕疵、過失が認められない事案に対する謝罪、補償の要求

- ・行政サービス，学校の対応の範囲を超えた対応の要求
 - ・違法行為や法令違反への加担，隠ぺいを求める行為
 - ・意味不明な申出，業務と関係のない雑談等
 - ・職員個人の権利を侵害する行為（セクハラ，プライバシーの侵害）
- (2) 手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
- ・暴行，傷害など身体的な攻撃
 - ・脅迫，暴言，名誉毀損，侮辱，土下座の強要など精神的な攻撃
 - ・威圧的，差別的，性的な言動
 - ・長時間の拘束，居座り，不退去
 - ・継続的，執拗な要求（電話，メール，来庁の繰り返しを含む）
 - ・職員の無断撮影，録音，録画
 - ・SNS 等による職員の誹謗中傷，個人情報公開

5 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントに該当する行為（疑いがある場合を含む）が認められた場合は，複数の職員等で対応するなど，組織的に対応します。また，必要に応じて録音を実施します。
- (2) 行為を止めていただくよう注意・警告し，応じない場合は対応の中止，退去の要求など毅然とした対応を行います。
- (3) 特に悪質と判断される場合には，警察への通報，弁護士への相談，法的措置を講じます。
- (4) カスタマーハラスメントの理解を深め，適切な対応ができるよう，研修等を実施します。
- (5) カスタマーハラスメントの被害を受けた職員等に対し，必要なメンタルケアその他の配慮措置を適切に行います。

令和 8 年 1 0 月 1 日
笠岡市・笠岡市教育委員会