

総社市及び総社市教育委員会カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

総社市及び総社市教育委員会（以下「市等」という。）では、「日本一優しい市役所」の実現を目標に掲げ、市民、事業者、市外に居住する者並びに市立学校園に通う幼児児童生徒及びその保護者の皆様に寄り添った対応をするよう努めています。そして、市民、事業者、市外に居住する者並びに市立学校園に通う幼児児童生徒の保護者（以下「市民等」という。）の意見・要望等は行政サービスや教育の質の向上、業務改善等につながるものであり、真摯に受け止め、丁寧に対応することを基本としています。

しかしながら、意見・要望等の中には、市役所職員や学校園の教職員（以下「職員等」という。）への過剰な要求、人格を否定するような言動、暴力を伴うものなど職員等の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職員等の安全で働きやすい職場環境を悪化させるだけでなく、業務への支障や他の利用者への行政サービスの低下、教育の質の低下を招く重大な問題です。

こうした行為に対しては、業務の内容や性質、相手方の特性などを踏まえ、毅然とした態度で組織的に対応します。

そして、市等、職員等、市民等の相互理解のもと、「職員等を守ること」と「行政サービス及び教育活動のさらなる質の向上」の両立、さらには信頼される行政・学校園運営の継続を目指します。

2. カスタマー・ハラスメントの定義及び該当する行為

(1) カスタマー・ハラスメントの定義

カスタマー・ハラスメントとは、市民等からのクレーム・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、その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あって、職員等の尊厳を傷付け、職場環境が害されるものをいいます。

(2) カスタマー・ハラスメントに該当する行為

○要求内容に妥当性がないもの

- ・過剰な要求、実現困難な要求
- ・明らかに市・学校園の責務とは言えないもの
- ・行政サービス、学校園の対応に瑕疵・過失が認められないもの
- ・要求の内容が、行政サービス及び学校園の教育の内容とは関係がないもの

○要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当でないもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）

- ・威圧的な言動（大声での叱責，組織的・政治的影響力の示唆，法的手段による威嚇）
- ・継続的な（繰り返される），執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去，居座り，監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・特定の職員等を対象とした攻撃，不当な要求，つきまとい，個人情報の発信
- ・SNS やインターネットでの誹謗中傷
- ・妥当性を欠く金銭補償の要求，過剰な謝罪の要求（土下座の要求等）

※上記は例示であり，これらに限定されるものではありません。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応

市民等の皆様からの意見・要望等には，誠実に向き合い，それぞれの事情に配慮した上で，真摯に耳を傾け，丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中で，カスタマー・ハラスメントが行われた場合には，職員等を守るため，複数人で対応する，職員等からの相談に応じるなど組織的に対応します。また，状況に応じて，警告を行う，対応を中止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，弁護士に相談するなど組織的に対応します。

4. カスタマー・ハラスメントに対する取組

市等，職員等，市民等はカスタマー・ハラスメントを防止するため，相互理解のもと，次の取組を実施します。

○市等は，この基本方針により，カスタマー・ハラスメントに対する市等の基本姿勢を明確化します。

○市等は，職員等や市民等へのカスタマー・ハラスメント防止に関する情報提供や啓発を行います。

○市等は，職員等のカスタマー・ハラスメントに関する相談先を明確化します。

○市等は，カスタマー・ハラスメントへの対応方法を定めることにより，職員等を守るとともに，行政サービス及び教育活動の質を向上させます。

令和8年5月
総社市・総社市教育委員会