

日田市職員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

日田市は、市民の皆様「声」を大切に、納得・共感していただけるかを「市民目線」で常に考えます。

そして、市民の皆様から寄せられるご要望やご意見は、市政を推進するに当たって貴重なものであり、これらに対しては、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらの要望や意見の中には、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、恐怖心を抱かせるものもあります。これらの行為は、職員の就業環境を脅かすほか、通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

日田市は、このような考えのもと、職員の人権や就業環境を脅かす言動に対し、組織として毅然と対応します。

また、カスタマーハラスメントは職員だけでなく、市民の皆様や市内事業者も直面する社会全体の課題であり、地域経済の衰退や人口流出の一因ともなります。

こうした中、令和7年6月の労働施策総合推進法の改正により、事業主にカスタマーハラスメント防止のための措置を講じることが義務付けられました。

日田市は、まず事業主として職員をカスタマーハラスメントの被害者にも加害者にもしない取組を実践し、それを通じて本方針の趣旨を市民の皆様や事業者と共有することで、市全体でハラスメントのない環境づくりを進めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員が職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、あるいは当該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、職員の勤務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行為の例

例示であって、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合

- ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求内容が、日田市が提供するべき行政サービスの範囲外の場合

(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言動

- ・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
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動

- ・ SNS/インターネットでの誹謗中傷
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求
- ・ 土下座の要求

(3) 要求内容の妥当性に照らし不相当とされる場合があるもの

- ・ 金銭などの補償の要求
- ・ 謝罪の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応について

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実を調査します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、対応を中止することもあります。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、法的に対応することもあります。

5 日田市の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広報
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・ 職員へカスタマーハラスメント対応方法の研修
- ・ 職員のための相談対応体制の整備
- ・ 録音・録画・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
- ・ 警察への通報や、弁護士等、専門家との連携
- ・ カスタマーハラスメントを受けた職員への配慮
- ・ 職員が加害者にならないための研修
- ・ 窓口サービスや市民への説明などの対応改善

令和8年2月制定

日田市長 椋野 美智子