

令和8年4月1日

川西市不当要求行為等及びカスタマー・ハラスメント対応方針について

川西市長 越田謙治郎

第1 本方針の趣旨

不当要求行為等及びカスタマー・ハラスメントは、いずれも職員の尊厳や人格を侵害するものであり、職務の適正かつ円滑な遂行を妨げ、業務効率を悪化させるとともに、心理的負担等を与えることにより、行政サービスの水準低下を招く重大な問題です。

そこで、本市は、不当要求行為等及びカスタマー・ハラスメントを未然に防止すること、及び実際に発生した場合には次のとおり対応することとします。

第2 不当要求行為等及びカスタマー・ハラスメントの意義

1 不当要求行為等（川西市不当要求行為等対策要綱（平成23年川西市訓令第18号）第2条第4項）

不当要求行為（本市又はその職員に対して、不当な内容の要求又は不当な方法で要求をすること。）及び職務妨害（本市の公共施設内又は市職員に対して、暴力等を働くこと。）をいいます。

2 カスタマー・ハラスメント

市民等からのクレーム・言動のうち、内容の妥当性に照らして、要求を実現するために手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいいます。代表例として、「暴言、脅迫、誹謗中傷」、「不当・過剰な要求」、「窓口や電話などによる長時間の拘束」、「無断録音・撮影・投稿」などがあります。

第3 不当要求行為等及びカスタマー・ハラスメントに対する方針

- 1 行政サービスの利用者等からの本市に対する要望や意見に対しては、利用者等のそれぞれの事情に配慮したうえで、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。
- 2 本市は、職員の法令遵守と適切な職務遂行により、不当要求行為等及びカスタマー・ハラスメントの防止に努めます。
- 3 本市は、不当要求行為等及びカスタマー・ハラスメントに対しては、警察への通報や専門家等との連携など、組織的に毅然とした対応を行います。
- 4 本市は、不当要求行為等及びカスタマー・ハラスメントへの厳正な対応により、安全・安心な執務遂行を確保し、他の来庁者への適正な行政サービスの維持に努めます。