

札幌市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

○ 基本的な考え方

札幌市では、市民の理解を得ながら、市民に必要な行政サービスを提供するよう努めています。そして、行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、本来、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、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、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。札幌市では、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応していきます。

○ 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

行政サービスの利用者等の言動であって、職員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、職員の勤務環境が害されるもの

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

(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

- ・ 要求に理由がない又は行政サービスと全く関係のない要求
- ・ 法令、契約等により想定している行政サービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求

(2) 手段や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、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

上記は例示であり、これらに限るものではありません。

○ カスタマーハラスメントへの対応について

行政サービスの利用者等からの要望や意見には、それぞれの事情に配慮した上、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、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員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法的に対応します。

○ 基本的な対策について

- ・ カスタマーハラスメントに対する札幌市の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- ・ 職員のための相談対応体制の整備
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・ 職員への教育・研修

○ 関連する取組

職員による他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、職場において行われる職員以外の者に対する行政サービスの利用者等の言動についても、職員における場合と同様の対応に努めます。

令和8年（2026年）10月1日

札幌市長 秋元克広