

不当要求行為等への対策について

1. 目的・対策

ハードクレームやカスタマーハラスメントなどの不当な要求行為等（以下「不当要求行為等」という。）は、職員の精神的な健康に深刻な影響を与え、人権を侵害する可能性があり、行政サービスの低下を招く恐れがあります。

市として、市民サービスの適正な提供を確保し、職員の安全と健全な業務環境を守るため、不当要求行為等に関する現在の規定に、行為者に対する法的強制力の付与、明確かつ毅然とした対応を図るための内部体制の整備を加えるとともに、市条例とすることで、市民の理解と協力を得たうえで公正で安全な市政運営を実現することを目的に「飯塚市不当要求行為等対策条例（案）」を制定するものです。

2. 条例制定の背景

近年、顧客主義的な行政サービスが主流となっていることを背景に、執拗に無理なことを要求するハードクレームや不当な要求等による著しい迷惑行為などのカスタマーハラスメントが増加傾向にあり、官民間わず社会的な課題となっていることから、その対策強化が急務となっています。

本市では「庁内管理規則」や「不当要求行為等の防止に関する規程」において、一定の規定はあるものの、不当要求行為等に関する詳細な定義や具体的な措置の規定がないため、職員は不当要求行為等とともとれる来庁者の言動に対し、統一的な対応が困難な状況であります。

このため、市民の理解と協力を図り、不当要求行為等に対して統一的かつ毅然とした対応を行い、公正な職務遂行の確保ができるよう、具体的な体制や措置等について再整備した上で、条例化するものです。

3. 規程からの変更点

- ・第2条「定義」において、不当要求行為等、職員及び任命権者に関する用語の意義を詳細に規定
- ・第3条「任命権者の責務」、第4条「職員の責務」、第5条「管理監督者の責務」において、それぞれの責務を明示し必要な措置を講じることを新たに規定
- ・第6条「市民等の協力」において、職員の公正な職務の執行の確保に関する協力を新たに規定
- ・第7条「相談窓口」、第8条「対策委員会」、第9条「審議会」において、体制の整備について拡充し規定
- ・第10条「審議会への諮問」、第11条「不当要求行為等に対する措置」において、審議会への諮問及び行為者に対する必要な措置を講じること、また、行為者の氏名等を公表できる旨を拡充し規定
- ・第12条「職員の保護」、第13条「職員等の協力」について、新たに規定

4. 今後のスケジュール

令和7年2月 総務委員会への報告
令和7年3月 市議会に条例議案上程
令和7年4月
～6月 市民等への周知
令和7年7月1日 条例施行