

東かがわ市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和7年4月1日策定

1. 目的

この基本方針は、本市職員が担当する行政サービスの利用者等からの要望等への対応に当たり、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切に対応し、円滑な業務遂行に資することを目的とする。

2. 基本原則

職員は、市民の市政運営に対する要望等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より一層質の高い市民サービスの提供や市民の福祉増進を図ることに努める。

その過程において、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化につながるような、不当な要求、過剰な要求等は、カスタマーハラスメントに該当する行為であると判断する。

職員は**市民等からの意見や要望に対して、丁寧かつ真摯に対応していくことはもちろんであるが、カスタマーハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応する。**

3. 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、行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性を欠くものや、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**であって、当該手段・態様により、**職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるもの**をいう。

(2022年2月厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」)

4. カスタマーハラスメントに該当する具体的行為

(以下の記載は例示であり、これらに限られるものではない)

(1) 要求の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
- ・要求の内容が本市の行政サービスの内容と無関係である場合

(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

| | 行為のタイプ | 行為の例 |
|---|--------|--|
| ① | 時間拘束 | ・1時間(目安)を超える長時間の拘束、居座り、電話 ・一定時間を超える拘束、業務に支障を及ぼす行為 |
| ② | リピート型 | ・頻繁に来庁し、その度にクレームを言う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム |
| ③ | 暴言・暴力 | ・大声、暴言で執拗に職員を責める ・庁舎内で大声を上げて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し ・侮辱、差別的な言動 ・殴る、蹴る、物を叩く・投げつける ・つばを吐きかける |

| | | |
|---|---------------|---|
| ④ | 揚げ足取り | <ul style="list-style-type: none"> ・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える。粗探しをして、指摘する ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・市の落ち度に対しての一方的なクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て |
| ⑤ | 脅迫 | <ul style="list-style-type: none"> ・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し |
| ⑥ | 権威型 | <ul style="list-style-type: none"> ・優位な立場(市長や議員の知り合いをかたる者、元市職員等)にいることを利用した暴言、特別扱いの要求 |
| ⑦ | 無断撮影・録音 | <ul style="list-style-type: none"> ・カメラやスマートフォン等による職員や職場内の無断撮影、録音 |
| ⑧ | SNSへの投稿 | <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上の投稿(職員の氏名、写真、映像、音声等の個人情報や職員の対応状況の流布) ・市役所、市職員の信用を毀損させる行為 |
| ⑨ | 正当な理由のない過度な要求 | <ul style="list-style-type: none"> ・言いがかりによる金銭要求 ・私物(スマートフォン、PC等)の故障についての金銭要求 ・難癖をつけた税、保険料、使用料等の未払い、返金要求 ・制度上対応できないことへの要求(必要な手続きの拒否、不備・不当な手続きの許可など) ・施設設備、備品等への過剰な要求 ・担当業務外の苦情(国、県、他市町村に関するものなど) ・業務時間外の対応要求 ・自宅等の業務場所以外へ職員を呼びつける ・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求 ・謝罪(口頭・文書)、土下座、職員の異動、辞職の要求 |
| ⑩ | セクハラ | <ul style="list-style-type: none"> ・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつな言動や盗撮 |
| ⑪ | その他 | <ul style="list-style-type: none"> ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・職員を誹謗中傷するビラの配布 |

5. カスタマーハラスメントへの対応

4. の例を含め、カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合は、速やかに対応を終了し退去を求める。

また、以下のとおり対応する。

(1) 長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について

- ・面談等の時間は、原則として30分以内とする。なお、面談等の時間が30分を超過する場合は、対応を終了する。

(2) 威圧的な言動・過度な要求をする者に対する面談場所、録音の実施等について

- ・面談は、原則として、庁舎等で行う。
- ・面談は、複数の職員で対応し、面談の開始から終了まで録音する。
- ・カスタマーハラスメント防止のため、威圧的な言動・過度な要求をする者でなくても、必要に応じて窓口や電話での会話を録音する。
- ・犯罪の可能性があると判断する時は、必要に応じて録画する。

(3) SNSへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について

- ・原則、庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止する。(ただし、公務上支障がないものを除く)
- ・カスタマーハラスメント行為が収まらない相手に対しては、弁護士等に相談し、内容証明を送付するなどの警告を行う。
- ・職員を誹謗中傷するSNSへの投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は警察へ通報する。

(4) 職員の安全確保について

- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先する。
- ・危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報する。

(5) 職員のフォロー、部署を超えた対応について

- ・対応している職員が孤立してしまわないよう周囲の職員も他人事とせず、状況を注視するとともに、必要に応じて対応に加わり、また所属部長、所属長などと状況を共有する。
- ・所属部長、所属長は状況を把握し、ハラスメント行為が収まらない時は、面談については、対応に加わり、又は交代し、電話については通話を交代する。
- ・対応している職員が所属している部署の職員だけではなく、状況に応じて他の部署の職員も対応に加わる。
- ・状況により、総務課市民生活相談員に相談、同席を依頼すること。