御坊市カスタマーハラスメント対策基本方針

１．目的

行政サービス利用者等からの「常識の範囲を超えた要求や言動」、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為は、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境のみならず個々の職員の健康の悪化を招くおそれがあります。

このような状況が発生した際、職員の個別対応だけでは問題の長期化や職員の健康被害を招くだけではなく、行政サービスの影響の遅滞を招くなど、業務遂行上の支障となります。職員が取り組むべき業務に注力し、適正で迅速に行政サービスを提供できるよう、職員の過度な負担を軽減することを目的に、カスタマーハラスメントに該当する行為に対し、組織的な対応等を定めた基本方針を策定します。

２．基本原則

職員は、市民の市政運営に対する要望、意見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ものとします。

その過程において、過剰な要求や悪質な苦情、不当な要求等のいわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、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おそれがあります。

市は市民等からの意見や要望に対し真摯に対応していくことはもちろんですが、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を行うものとします。

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・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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います。（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

（以下の記載は一例であり、これらに限られるものではありません。）

行為のタイプ	行為の例
長時間拘束	・長時間（目安として１時間を超えるもの）の拘束、居座り、電話 ・長時間の拘束により業務に支障を及ぼす行為
リピート型	・頻繁に来庁し、その度にクレームを行う ・度重なる電話

	・複数部署にまたがる複数回のクレーム
暴言・暴力	・大声、暴言で執拗に職員を責める ・庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す ・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
揚げ足取り	・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、また、粗さがしをしてくる ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的な市役所の落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
脅迫	・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
無断撮影・録音	・カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影、録音
ＳＮＳへの投稿	・インターネット上の投稿（職員の氏名公開、写真、映像、音声等の個人情報や、職員の対応状況等の流布） ・市役所、職員の信用を毀損させる行為
正当な理由のない過度な要求	・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、手数料等の未払い、代金の返金要求 ・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等） ・業務時間外への対応要求 ・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
権威型	・優位な立場（市長や議員の知り合いをかたる者、元市役所職員等）にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
セクハラ	・特定職員へのつきまとい ・職員へのわいせつな行為や盗撮
その他	・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

市に寄せられる苦情等については、職員は丁寧かつ真摯な対応を基本としますが、上記の例を含め、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、以下のとおり対応します。

（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、目安として 30 分以内とします。面談等の時間が 30 分を超過する場合は、組織のルールとして「これ以上は対応できない」旨を明確に伝えます。

・その後も要求が続く場合は、上司に報告、相談し、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、「これ以降は対応できない」旨を告げて、退去を促し、対応を終了します。

（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、庁舎等で行います。

・面談は、複数の職員で対応し、大声を上げる行為や侮辱的な発言等は、「周囲の迷惑となる」「ハラスメントにあたる」ため、止めるよう求めます。

・その後も要求が続く場合は、上司に報告、相談し、「事後の事実確認を目的として録音する」旨を告げて、面接終了まで録音します。

・脅迫的な発言や反社会勢力との関係をほのめかすなど、職員を怖がらせる行為があった場合は、対応者の安全を優先し、複数名で対応の上、退去を求めます。退去しない場合は、所属長が退去命令を行い、指示に応じないときは警察に対応を要請することを告げ、それでも退去しない場合は、警察に通報します。

・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します。

（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します。（ただし、公務上支障がないものを除きます。）

・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います。

・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します。

（４） 揚げ足取り、権威型等への対応について

・不要な発言はせず、管理監督職員と一緒に対応します。

・「要求に応じることはできない」と明確に伝えます。

（５） 謝罪要求への対応について

・謝罪を要求する根拠を確認します。また、その内容に妥当性があるか確認します。

・妥当性がない場合は、謝罪をする必要はありません。

・謝罪が必要な場合は、対象を明確にした上で、限定的に謝罪をします。

・土下座などの度を越えた要求をされた場合は、「通常の謝罪の程度を超えている」旨を伝え、断ります。

（６） 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

先します。
・複数名で対応し、危害が加えられるおそれがある場合には、直ちに警察へ通報します。

6.相談などの体制について

（1） カスタマーハラスメントを受けた職員は、管理監督職の職員及び所管部長に相談、報告し、当該事案の対応について話し合い、管理監督職の職員は、所属職員に周知します。事案への対応後、経過、対応内容を記載した報告書（別紙様式）を作成し、管理監督職の職員に稟議します。また、繰り返し、カスタマーハラスメントが発生する可能性があるため、対応する職員が孤立せず、複数人で対応できるよう、今後の対応や改善策を協議、検討します。

（2） カスタマーハラスメントの事案の共有

（1）の報告書については、総務部長に提出します。また、カスタマーハラスメントの内容や対応方法など、事案の共有を行うことで、組織としての対応力を高めることができます。

（3） 職員研修の実施

カスタマーハラスメントに関する知識を学び、対応方法を理解することにより、職員が安心して働くことができる職場環境を構築するため職員研修を実施します。