

# 中央市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 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に対応するに当たり、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切な対応の確立を図ることにより、効率的に業務遂行することを目的とします。

## 2 基本原則

地方公務員法（昭和25年法律第261号）第30条で「すべて職員は、全体の奉仕者として公共の利益のために勤務し、且つ、職務の遂行に当つては、全力を挙げてこれに専念しなければならない。」と定められており、公務員として市民ニーズに応え、質の高いサービスを提供することが求められています。

一方で、次項で定義されるカスタマーハラスメントに該当する行為があると、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り、合わせて、そこにいる市民にも不快な思いをさせるなど、大きな影響を及ぼすことがあります。

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定義します。（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

カスタマーハラスメントに該当する具体的行為【表1】

（以下の記載は例示であり、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   |
|--------|--|
| 時間拘束   | ・一定時間（目安として30分を超えるもの）の拘束、居座り、電話<br>・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<br>・度重なる電話<br>・複数部署にまたがる複数回のクレーム     |
| 暴言     | ・大声、暴言で執拗に職員を責める<br>・大声での恫喝、罵声などの繰り返し<br>・侮辱的・差別的な発言をする  |
| 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                               |

|               |   |
|---------------|---|
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める</li> <li>・一方的なこちらの落ち度に対してのクレーム</li> <li>・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て</li> </ul> |
| 脅迫            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・SNS などへの投稿をほのめかす</li> <li>・物を壊す、殺すといった発言による脅し</li> <li>・凶器等を持参し、見せつける</li> </ul>                        |
| 権威型           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・優位な立場にいることを利用した暴言</li> <li>・特別扱いの要求</li> </ul>  |
| 正当な理由のない過度な要求 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・言いがかりによる金銭要求</li> <li>・制度上できない事に対する要求</li> <li>・本市の行政サービスに関係ない事への要求・苦情</li> <li>・担当業務以外の苦情</li> </ul>   |
| セクハラ          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の職員をまちぶせ、つきまとい</li> <li>・わいせつな行為・発言をする</li> </ul>   |
| 暴力            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・殴る、蹴るなどの暴力</li> <li>・つばを吐きかける</li> <li>・机をたたく</li> </ul>  |
| その他           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所（敷地内）への不法侵入</li> <li>・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り</li> </ul>  |

## 5 カスタマーハラスメントへの対応

職員は迅速かつ丁寧な対応を基本としますが、カスタマーハラスメントに該当する又はその恐れがあると判断した場合、以下のとおり対応します。

- 複数人での対応、録音・録画の実施により、事実関係の正確な記録を行います。
- 十分な説明を行ったにもかかわらず居座る場合や暴言・暴力等を行った場合などは、途中で対応を打ち切ります。
- 十分な説明を行っても居座り続ける場合、庁舎、執務室からの退去を命じます。
- 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。
- 悪質な場合は、警察、顧問弁護士と連携しながら、法的措置を含め厳正に対処します。

## 6 カスタマーハラスメント対策

カスタマーハラスメントへの対応は職員の負担が大きく、それによる業務パフォーマンスの低下や健康不良を招く懸念があります。

また、その後の対応に時間を要すなど、業務遅滞等によるサービス低下もあることから、組織として厳正に対処します。

本市では、職員一人ひとりが、組織として「カスタマーハラスメント」に対応できるよう、次の表（表2）のような対策を講じます。

カスタマーハラスメント対応策【表2】

| 対応内容              | 詳 細  |
|-------------------|--|
| カスタマーハラスメントへの対策   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応マニュアルを整備し、カスタマーハラスメントの基準を明確化します。</li> <li>・カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、本市職員を守るため毅然とした対応を行います。</li> <li>・カスタマーハラスメントに対しては職員一人ではなく組織として対応します。</li> <li>・必要に応じて、録音及び録画等、その行為の記録を残すと共に、証拠として関係各所に提出した上で対処を進めていきます。</li> <li>・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応する職員の安全確保を優先します。</li> <li>・カスタマーハラスメントを受けた職員の心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。</li> <li>・カスタマーハラスメント被害にあった職員のプライバシーを保護し、ハラスメント行為を相談したことで不利益を被ることのないよう努めます。</li> </ul> |
| 市民等への理解向上に向けた啓発活動 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・“カスタマーハラスメント防止ポスター”を作成し、庁舎内へ掲示します。</li> <li>・広報紙を活用し、市民の皆さまに“カスタマーハラスメント防止”に関する理解を広げます。</li> </ul>   |
| 警察及び顧問弁護士等との連携    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。</li> </ul>  |

最後に、本市職員は市民サービスのさらなる向上を目指し、市民等からの意見や要望には真摯に耳を傾け、常に市民目線で対応していくことを原則とします。

それと同時に、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントには組織として毅然と対応し、職員を守ります。また、カスタマーハラスメントに類する行為は法律・規則に抵触する可能性があるため、適宜弁護士や警察と連携し、厳正に対処します。

令和7年12月1日

中央市長 望 月 智