

カスタマーハラスメントに対する基本方針

(目的)

この基本方針は、政治家（議員）や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、事務事業を公正に執行することを目的とする。

(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ものとする。

その過程において、不当な要求等の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、行政サービスを行う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繋がる恐れがある。

市は市民等からの意見や要望等に対し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する行為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する。

(定義)

カスタマーハラスメントとは、政治家（議員）や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推進を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものをいう。

【該当する行為】

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。

行為のタイプ	行為の例
時間拘束	<ul style="list-style-type: none">・一時間を超える長時間の拘束、居座り・長時間の電話・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為
リピート型	<ul style="list-style-type: none">・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	<ul style="list-style-type: none">・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・差別的な言動

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 ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的に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	<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
権威型	<ul style="list-style-type: none"> ・優位な立場（議員、元議員、元市役所職員、その他元公務員、職員の近所の地元住民、親族を介した関係者等）にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
SNS への投稿	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上の投稿（職員の氏名公開、写真、映像、音声等の個人情報 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	<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/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 ・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
セクハラ	<ul style="list-style-type: none"> ・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつ行為や盗撮
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

（対応）

(1) 面談時間等について（長時間の拘束に対し）

- ・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。
- ・カスタマーハラスメント行為が確認された場合は、速やかに対応を終了し退去を求める。

(2) 面談場所、録音の実施等について（威圧的な言動・過度な要求に対し）

- ・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の間 ICレコーダーにより録音する。

(3) 要望等の記録の作成、報告等について（威圧的な言動・過度な要求に対し）

- ・ 面談等の記録に係る報告は、総務課長に合議の上、当該部局等の長が決裁する。

(4) 嫌がらせと認められる録音や撮影（SNS への投稿に対し）

- ・ 第三者への公表を目的とした録音や撮影は拒否する。
- ・ 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、弁護士照会制度を活用し、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 への投稿が判明した場合は警察へ通報する。

(5) 職員の安全確保

- ・ 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、職員の安全確保を優先する。
- ・ 危害が加えられた場合には、直ちに警察へ通報する。