

平川市職員のカスタマーハラスメントに対する基本方針 (令和8年9月策定)

平川市では、市民の皆様のご理解とご協力のもと、様々な行政サービスの提供や事務処理を行っております。また、市民の皆様から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、より質の高いサービスの提供などに努めているところです。

そういった中で、本市の業務に従事する職員が適切に対応させていただいている場合にあっても、「過剰な要求」や「暴言」、「執拗な言動」などの、いわゆる「カスタマーハラスメント行為」が見受けられます。

このような行為は、本市が本来行うべきサービスの提供や事務手続きを停滞させる可能性があるとともに、職員の人格を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化につながることでありかねません。

市民の皆様から窓口などで寄せられるご意見やご要望は、市民サービスの向上や業務改善につながる貴重な機会であり、真摯に受け止め対応するよう努めていますが、職員へのカスタマーハラスメント行為に対しては、この方針に基づき、組織的に毅然とした態度で対応してまいります。

1 カスタマーハラスメントの定義等

(1)定義

以下の3点をすべて満たすものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

- ①行政サービスの利用者等からのクレーム・言動であること
- ②当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、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るもの
- ③当該手段・態様により、市職員の就業環境を阻害する、または職員の尊厳を著しく傷つけるもの

(2)要求の妥当性を欠くもの

- ①本市が提供する行政サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ②本市が提供する行政サービスに関係のない要求である場合
- ③本市が対応することが現実的に不可能な要求である場合

(3)カスタマーハラスメントに該当する具体的な行為

タイプ	行為の例
時間の拘束	長時間の拘束、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
行為の繰り返し	頻繁に来庁し、そのたびにクレームを行う たび重なる電話や回答を求める文書、メール 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 殴る、蹴るなどの暴力行為
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とらえる、粗探しをしてくる 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める 市役所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、執拗な責め立て

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
盗撮・録音	カメラ、スマートフォンなどによる職員や職場の無断撮影や録音
SNS への投稿	インターネット上の投稿(職員の個人情報) 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 私物の故障についての金銭要求 難癖をつけた税や料(保険料、使用料、手数料)などの未払いや返金要求 制度上対応できないことへの要求(必要な手続きの拒否、不備や不当な手続きの許可など) 施設設備などへの過剰な要求 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 業務場所以外(自宅など)へ職員を呼ぶ 個人、上司、性別、年齢など、特定の職員を指名する対応要求 謝罪(文書要求を含む)、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、元市役所職員など)に いることを利用した暴言、特別扱いの要求
セクハラ	特定の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

※以上の記載はあくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

2 カスタマーハラスメントへの対応

(1)カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為があった場合

- ①状況に応じて、注意や警告の実施や対応の中断、対応を終了し退去を求めます。
- ②職員を守るため、複数人で対応するなど、組織的に対応します。
- ③事実関係を正確に把握するため、必要に応じて窓口や電話での会話を録音します。

(2)行為が悪質であると判断する場合

- ①職員や設備などに危害が加えられる恐れがある場合や退去の要求に従わない場合には、直ちに警察に通報します。
- ②行為が繰り返し行われた場合や犯罪行為と判断される行為が確認された場合には、警察や弁護士などの外部機関と連携のうえ、法的措置を含め厳正に対応します。

3 カスタマーハラスメントの予防策

- (1)カスタマーハラスメントに対する平川市の基本姿勢の明確化及び周知・啓発
- (2)職員のための相談対応体制の整備
- (3)カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の作成
- (4)カスタマーハラスメントに関する職員への教育・研修の実施