

由利本荘市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和 7 年 8 月 1 日

総 務 課

行政サービスの利用者等から職員に対する行為のうち、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当するものについては、職員の精神的苦痛のほか、業務の停滞を招くなど市民の皆様への適時適切な行政のサービスの提供の支障となるほか、業務の停滞を惹起し本来対応すべき相談等への対応ができなくなるなどのおそれが生じることから、職員が本来取り組むべき職務に集中し、多くの市民の皆様に行行政サービスを円滑に提供するとともに、職員の過度な負担の軽減を図るため、「由利本荘市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を制定し、令和 7 年 8 月 1 日から施行します。

1. 基本的な考え方

職員の市民対応の基本姿勢として、市民一人ひとりに真摯に向き合い、市民の立場に最大限に寄り添いながら、求められる行政サービスを提供するよう、引き続き努めていくことが大切です。

また、行政サービスに対する市民からの要望や意見は、多様化・高度化する市民のニーズの迅速な把握やサービスの向上にもつながる極めて有益なものであることから、丁寧に対応するとともに、必要に応じ市民に対し説明責任を果たしていくことも必要であります。

一方で、そうした意見・要望の中には、内容に妥当性がないものや一般的な社会常識の範囲を超えた不当な要求に該当するものもあるほか、職員の人格を否定するような言動や暴力的な行為を伴うものもあることなどを踏まえると、こうした行為が通常業務への支障となることに加え、他の市民の方々への行政サービス提供の妨げになりかねない深刻な問題であります。

このため、市では、適切な行政サービスの提供体制を確保するとともに、職員が生き生きと執務し、よりよい行政サービスを提供できるよう、こうした要求や言動に対して、組織的にしっかりと対応してまいります。

2. 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が害されるものをいいます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下に代表的な事例を例示しますが、これらに行為等に限られるものではありません。

(1) 反復・時間拘束型

執拗に同様の申出・要求を繰り返し、その対応に職員が長時間拘束され、業務に支障が出るおそれがあるもの

(具体例)

- ・長時間の居座り、電話
- ・頻繁な来庁又は電話によるクレーム、妥当性を欠く金銭補償や謝罪の要求
- ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
- ・職員の異動要求

(2) 暴言・威嚇・脅迫型

大声、暴言で責める言動、脅迫的な発言など、職員が畏縮して業務に支障が出るおそれがあるもの

(具体例)

- ・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、暴言の繰り返し又は殺すなどといった発言による脅し
- ・殴る、蹴る、物を投げつける、物を壊す
- ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し

(3) SNS・ネット等での誹謗中傷型

職員の対応を撮影した動画、職員の氏名等のインターネット上での公表など、業務の適正な遂行が妨げられたり、職員のプライバシーが損なわれるおそれがあるもの

(具体例)

- ・インターネット上で特定の職員の氏名等を公開し非難
- ・カメラやスマートフォン等による職場や職員を無断撮影、録音、SNSに無断投稿

(4) 権威型

優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求など、担当者だけでは対応が困難なもの

(具体例)

- ・自宅等への職員の呼びつけ、特別扱いの要求
- ・優位な立場を利用した暴言や土下座の要求
- ・上司による対応を要求

4. 対応体制の構築

(1) 市民対応の基本姿勢の徹底

1の基本的な考え方を踏まえつつ、市民からの相談、要望、意見等に対しては、その内容を十分聞き取りながら、必要に応じ当該事項に対する市の考え方を丁寧に説明を行うものとし、特に初期段階の苦情、クレームについては、丁寧かつ真摯に伺うとともに説明を尽くすよう努めるものとしします。

(2) カスタマーハラスメントへの対応

真摯な対応に努めたにもかかわらず、苦情等が長期化・複雑化し、悪質な事案へと発展した場合は、上司が対応への同席や交代などのフォローを行うとともに、カスタマーハラスメントと認められる場合には、カスタマーハラスメントに該当する行為であることの警告を行うほか、対応を終了することもできることとし、その際、必要に応じ、退去を求めるものとしします。

様々な事例が考えられることから、統一的な対応を定めることはできませんが、応対時間、場所などについては以下の対応を基本としします。

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（電話も含む）の時間は、原則として30分以内とし、内容にもよりますが、30分を超過する場合は、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の指定、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、面談の開始から終了までを録音させていただきます。
- ・カスタマーハラスメント防止の観点から、防犯カメラを設置するほか、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場合があります。

③SNSへの投稿や嫌がらせと認められる録音や撮影などについて

- ・庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これに類する行為は、原則として禁止します。（許可を受けたものや公務上支障がないものは除きます。）
- ・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あった場合には警察に通報します。

④職員の安全確保について

- ・場合によっては、行為者から危害が加えられることのないように一定の距離を保つなど、対応職員の安全確保を優先します。
- ・脅迫を受けたりや危害が加えられる恐れがある場合は、直ちに警察に通報します。
- ・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、弁護士等に相談して法的に対応し、警告を行う場合もあります。

令和 7 年 8 月 1 日

由利本荘市長 湊 貴 信