

大月市職員カスタマーハラスメントに対する対応方針

1 目的

この対応方針は、本市職員が携わる行政サービスの利用者等（以下、「市民等」という。）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します。

2 基本的な考え方

職員は、市民等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、より一層質の高い行政サービスの提供に努めるものとします。

その過程において、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繋がる恐れがあります。

本市では、適正な行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織的に毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマーハラスメントの防止に取り組んでいきます。

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、市民等からのクレーム・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。（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」より）

4 カスタマーハラスメントに該当する行為

（1）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、電話により業務に支障を及ぼす行為

（2）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

（3）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
- ・職員の誹謗中傷

- ・殴る、蹴る、物を叩いたり投げ付けたりする

(4) 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
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て

(5) 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

(6) 無断撮影・録音・SNSへの投稿

- ・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
- ・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

(7) 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

(8) 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）にしていることを利用した暴言、特別扱いの要求

(9) 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
- ・職員へのわいせつな言動

※上記の記載は例示しているものであり、これらに限定されるものではありません。

5 カスタマーハラスメントに対する基本的な対応

市民等からの要望や意見には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、事後の事実確認を目的として録音する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。

また、状況に応じて、注意、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。

さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

6 カスタマーハラスメント対策について

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。

- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・ カスタマーハラスメントに対する本市の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- ・ 職員への教育・研修
- ・ 事案の共有
- ・ 職員のための相談対応体制の整備
- ・ カスタマーハラスメント行為を受けた職員に対する保健師や産業医を中心とした心身のケア