

職員カスタマーハラスメント 対策基本方針

令和7年4月
天理市人事課

カスタマーハラスメント対策について

天理市では、市民の市政運営に対する要望や意見等を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、市民目線からより一層質の高い行政サービスを提供することを常に心掛けています。

しかしながら、これらの要望や意見の中には、常識の範囲を超えるものや、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものも少数ながら見受けられます。これらの言動は、職員の尊厳を傷つけ職場環境を悪化させるとともに、業務への支障に悪影響を及ぼし、ひいては市民全般に対するサービスの提供を滞らせる重大な問題です。

天理市では、職員の人権を尊重し、健全な職場環境と職員の健康を維持するとともに、行政サービスを適正に提供するため、これらの不当な要求や言動に対しては、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

令和7年4月

天理市長 並 河 健

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や意見等の対応にあたり、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を図ることにより、効率的に職務遂行することを目的とします。

2. 基本原則

職員は、市民の市政運営に対する要望や意見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や市民福祉の増進を図ることに努めるものとします。

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ります。

市は市民等からの要望や意見等に対し真摯に対応する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. 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いいます。

4. 該当する具体的行為

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

行為のタイプ	行為の例
時間拘束	・ 30 分を超える長時間の拘束、居座り、電話 ・ 時間の拘束、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 ・ 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・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 ・ 殴る、蹴る、物を叩く、物を投げつける ・ 唾を吐きかける

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、あらさがしをしてくる ・ 同じ質問を繰り返し、対応のミスがでたところを責める ・ 一方的な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	・ 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	・ 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）にすることを利用した暴言、特別扱いの要求
無断撮影・録音	・ 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
SNSへの投稿	・ 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
正当な理由のない過度の要求	・ 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の職員呼びつけ ・ 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	・ 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

5. 対応

上記の例を含め、カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合は、速やかに対応を終了し退去等を求めます。

また、以下のとおり対応します。

(1) 面談対応

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

- ・面談等の時間は、原則として 30 分以内とします。また、長時間の拘束を繰り返す者に対しては、あらかじめ面談時間は 30 分以内であることを告げておきます。この場合において面談等の時間が 30 分を超過する場合は、対応を終了します。
- ・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、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、原則として複数の職員で対応し、状況及び内容により面談の開始から終了まで録音します。

③職員の安全確保について

- ・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。

(2) 電話対応【切電^{きりてん}マニュアル】

①通話内容、会話を録音します。

②長時間同じ内容を繰り返し主張する電話について

- ・電話対応の時間は、原則として 30 分以内とします。なお、同じ内容を繰り返し主張する通話が 30 分を超過する場合は、理由を伝えたうえで電話を切ります。また、繰り返し同じ内容の電話をかけてくる場合も理由を伝えたうえで電話を切ります。

③要求内容が不当な電話について

- ・到底応じることができない内容、理不尽な内容、言いがかり的な要求等をしてきた場合は、理由を伝えたうえで電話を切ります。

④威圧的な発言・口調の電話について

- ・暴力的な発言、脅迫的な発言等があった場合は、理由を伝えたうえで電話を切ります。

(3) 投稿等対応

①SNSへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について

- ・原則、庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止します。ただし、公務上支障がないものを除きます。

②名札について

- ・職員の名札をひらがなの名字のみとし、顔写真を廃止します。

(4) 弁護士や警察との連携

- ①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、内容証明を送付するなどの警告を行います。
- ②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判明した場合は弁護士や警察に相談します。
- ③危害が加えられる等の恐れがある場合は、事前に警察に相談します。なお、暴力的行為（殴る、蹴る、物を投げつける、物を壊す等）、セクハラ行為（身体に触れる、待ち伏せる、つきまとう等）等があった場合は直ちに警察に通報します。

(5) その他

○天理市不当要求行為等対応要領に基づく対応

- ・カスタマーハラスメント行為の内容により、天理市不当要求行為等対応要領に基づき組織的に、かつ、警察その他の関係機関と緊密な連携により対処します。