

# 岩国市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 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、効率的に業務遂行することを目的とします。

## 2 基本原則

本市職員は、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ています。

しかしながら、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生じた場合には、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つながり、合わせて、その場にいる市民にも不快な思いをさせるなど、周囲に大きな影響を及ぼすことがあります。

市としては、市民等からの意見や要望に対して、丁寧かつ真摯に対応していく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するものとします。

## 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 カスタマーハラスメントに該当する行為

(以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。)

### (1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が本市の行政サービスの内容と無関係である場合
- ・ 反社会的な行為や倫理に反する行為を求められる場合

### (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

分類	行為の例
①時間拘束	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 目安として1時間を超える長時間の拘束、居座り、電話</li> <li>・ 時間の拘束により業務に支障を及ぼす行為</li> </ul>
②リピート型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 頻繁に来庁し、その度にクレームを行う</li> <li>・ 度重なる電話</li> <li>・ 複数部署にまたがる複数回のクレーム</li> </ul>
③暴言・暴力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大声、暴言で執拗に職員を責める</li> <li>・ 庁舎内で大きな声を上げて秩序を乱す</li> <li>・ 恫喝、罵声、暴言の繰り返し</li> <li>・ 侮辱、差別的な言動</li> <li>・ 殴る、蹴る、物を叩く、投げつける、唾を吐きかける</li> </ul>
④対応者の揚げ足取り	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話対応での揚げ足取り</li> <li>・ 自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える</li> <li>・ 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める</li> <li>・ 市の落ち度に対しての一方的なクレーム</li> <li>・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て</li> </ul>
⑤脅迫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 脅迫的な言動、反社会的な言動</li> <li>・ 物を壊す、殺すといった発言による脅し</li> <li>・ SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し</li> <li>・ 職員や職員の親族等に危害を加えるような言動</li> </ul>
⑥権威型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 優位な立場（市長や議員の知り合いをかたる者、元市職員等）に いることを利用した暴言、特別扱いの要求</li> </ul>
⑦SNSへの投稿	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ インターネット上の投稿（職員の氏名、写真、映像、音声等の個人 情報や職員の対応状況等の流布）</li> <li>・ 市役所・職員の信用を毀損、または業務を妨害させる行為</li> </ul>
⑧正当な理由のない過度な要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 言いがかりによる金銭要求</li> <li>・ 私物の故障・破損についての金銭要求</li> <li>・ 難癖による税、保険料、使用料等の未払い、代金の返金要求</li> <li>・ 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・ 不当な手続きにかかわらず許可を求めるなど）</li> <li>・ 施設設備等への過剰な要求</li> <li>・ 業務時間外の対応要求</li> <li>・ 自宅等の業務場所以外への職員を呼びつけ</li> <li>・ 個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名しての対応要求</li> <li>・ 謝罪（口頭・文書）、土下座、職員の異動、辞職の要求</li> </ul>

⑨セクハラ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の職員へのつきまとい</li> <li>・職員へのわいせつ行為や盗撮</li> </ul>
⑩その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正当な理由のない執務スペースへの立ち入り</li> <li>・職員を誹謗中傷するビラの配布</li> <li>・危険物を持ち込む、又は準備</li> <li>・職員が示した公文書を破り捨てる</li> </ul>

## 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を求めます。

また、以下のとおり対応します。

### (1) 長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談や電話等の時間について

- ・面談等の時間は、原則として30分以内とします。なお、面談等の時間が1時間を超過する場合は、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、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、状況により面談の開始から終了までの間、会話を録音します。
- ・カスタマーハラスメント防止のため、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します。

### (3) SNS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、許可を得たもの又は公務上支障がないものを除きます。)
- ・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、内容証明を送付するなどの警告を行います。
- ・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判明した場合は、警察へ通報します。

### (4) 威圧的な言動・過度な要求に対する記録作成、報告書等について

- ・面談等を行った場合は、記録及び報告書等の作成を行います。

(5) 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。
- ・ 生死にかかわるような言動での脅迫や、危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報します。

(6) 岩国市暴力団等不当要求防止対策要綱に基づく対応

- ・ カスタマーハラスメント行為の内容により、岩国市暴力団等不当要求防止対策要綱に基づき組織的に、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。

## 6 基本的な対策

カスタマーハラスメントに対する基本的な対策として、以下のとおり取り組みます。

(1) カスタマーハラスメントに対する岩国市の基本姿勢の明確化

本基本方針です。

(2) カスタマーハラスメント対応マニュアルの作成

職員のカスタマーハラスメントへの対応等を明確化するため、対応マニュアルを作成します。

(3) 職員の相談対応体制の整備

職員がカスタマーハラスメントにより、心身の不調をきたすことがないように、相談窓口を設置するとともに、必要に応じて、メンタルヘルス相談員、産業医等が適宜対応します。

(4) 啓発ポスターの掲示、市民への周知

窓口等の対応時にカスタマーハラスメントを未然に防止するため、啓発ポスターを窓口等に掲示するとともに、カスタマーハラスメントに対する本市の基本姿勢について、市報、ホームページ等で市民に周知します。

(5) 職員名札の表記の見直し等

個人情報保護の観点から、職員名札を名字のみの表記とし、職員名簿を原

則廃止とします。

(6) 職員研修の実施

職員に対して、カスタマーハラスメントに関する研修等を実施することで、意識や知識の向上を図ります。

この方針は、令和8年4月1日から適用します。

※ 本方針は、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022年2月 厚生労働省）を参考に作成しています。