

奄美市職員カスタマーハラスメント対応指針

R8.10.1 適用

I 基本方針

職員は、市民をはじめとする行政サービスの利用者等（以下「市民等」という。）から寄せられる苦情、要望及び意見の重要性を十分に認識し、その内容を誠実に受け止め、丁寧かつ真摯に対応します。

一方、その対応の過程において、過剰な要求や職員の人格を否定する言動などが行われた場合には、職員の尊厳が損なわれるだけでなく、職場環境の悪化や通常業務の遅滞につながるおそれがあります。

このような場合には、職員を守るとともに、行政サービスを適正かつ円滑に提供していくため、市民等の正当な意見等には引き続き丁寧に対応しつつ、不当な要求や不適切な言動に対しては、毅然とした態度で組織的に対応します。

II カスタマーハラスメントの定義

市民等から寄せられる苦情、要望及び意見のうち、「要求内容に妥当性がないもの」又は「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り、職員の就業環境や業務の遂行を阻害するもの」をカスタマーハラスメントといいます。

1 要求内容に妥当性がないもの

- (1) 本市の行政サービスに瑕疵又は過失が認められないもの
- (2) 要求内容が、本市の行政サービスの内容と全く関係がないもの

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もの

長時間にわたる要求や、同様の要求を複数回にわたり繰り返す行為は、業務の遂行に支障を及ぼし、社会通念上相当性を欠く場合があります。

また、要求内容そのものに妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための言動が、暴力的、威圧的、継続的、拘束的、差別的又は性的なものであるなど、社会通念上不相当と認められる場合があります。

このような行為は、カスタマーハラスメントに該当します。具体的には、次のような行為が挙げられます。

分類	代表的な行為
(1)反復・時間的拘束	・頻繁に来庁したり、電話等を繰り返したりして、同様の苦情、申出又は要求を繰り返す。 ・窓口や電話等において、職員を長時間にわたり拘束する（概ね1時間）。 ・複数の部署にまたがって、同様の苦情、申出又は要求を繰り返す。 ・正当な理由なく、施設内に長時間居座る。
(2)暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷・侮辱	・大声や暴言、差別的又は性的な発言により、職員を威圧したり、非難したりする。 ・脅迫的な言動や、反社会的な言動を行う。 ・金品や、正当な理由のない損害賠償等を要求する。 ・SNS への投稿やマスコミへの情報提供等をほのめかし、職員を脅す。 ・机や椅子等を叩いたり、蹴ったりするなど、物に対して暴力的な行為を行う。
(3)揚げ足取り	・自らの要求を繰り返し、通らない場合は職員の発言や言葉尻を捉え攻撃する。 ・市役所・職員の落ち度に対して、一方的に執拗な攻撃する。
(4)権威型	・優位な立場（市長や議員の知り合いをかたる者等）にいることを利用した暴言、特別扱いを要求する。
(5)その他	・特定の職員を指名し、面会を要求する。 ・制度上対応できないことや、業務時間外での対応を要求する。 ・職員の対応等を理由に、「辞めさせろ」「異動させろ」等の要求をする。 ・無断で、職員を撮影、会話を録音する。

III カスタマーハラスメントへの対応

市に寄せられる苦情、要望及び意見については、職員が丁寧かつ真摯に対応することを基本とします。一方、カスタマーハラスメントに該当する、又はそのおそれがあると判断した場合には、職員の安全及び適切な行政サービスの提供を確保するため、以下のとおり対応します。

1 反復・長時間の対応等への対応

① 同様の要求が繰り返される場合や、対応開始から一定時間（30 分以上を目安）を経過した場合は、組織としての対応方針に基づき、「これ以上の対応はできない」旨を相手方に伝えます。

- ② その後も要求や申し出が続く場合は、担当職員は速やかに上司へ報告・相談し、組織として対応します。
- ③ 所属長がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、「これ以上の対応はできない」旨を伝え、必要に応じて退去を求めた上で、対応を終了します。
- ④ 退去を求めたにもかかわらず、なお施設内にとどまり続ける場合は、状況に応じて退去を求めるとともに、必要に応じて警察への通報を検討します。

2 暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷・侮辱等への対応

- ① 大声を上げる行為、侮辱的な発言、動画の撮影等により、周囲に迷惑を及ぼしたり、職員の就業環境を害したりする行為については、その行為をやめるよう求めます。
- ② その後も要求や不適切な言動が続く場合は、担当職員は上司に報告・相談します。必要に応じて、事後の事実確認を目的として録音する旨を相手方に伝えた上で、録音を開始します。
- ③ その後も要求や不適切な言動が続く場合は、上記「1 ③・④」と同様に対応します。

3 揚げ足取り、権威型等への対応

- ① 相手方の発言に不用意に反応することなく、事実関係を明確に確認し、必要に応じて記録します。
- ② 要求や申し出が収まらない場合は、担当職員は上司に報告・相談し、必要に応じて上司と対応を交代します。
- ③ 必要に応じて、「1 ③・④」と同様に対応します。

4 その他の対応

個別の事案については、必要に応じて顧問弁護士等の専門家と連携するなど、組織として適切に対応します。

IV カスタマーハラスメントへの対策

カスタマーハラスメントへの対応は、職員に大きな負担を与え、業務パフォーマンスの低下や心身の不調につながるおそれがあります。また、その対応に多くの時間を要することで、通常業務の遅延や行政サービスの低下につながる可能性もあります。

このため、カスタマーハラスメントに対しては、職員個人に対応を委ねるのではなく、組織として適切かつ毅然とした対応を行います。

1 基本方針の周知・啓発

職員に対して本指針を周知するとともに、市ウェブサイトへの掲載などを通じて広く周知・啓発を行い、カスタマーハラスメントを許さない本市の基本姿勢を明確にします。

2 専門機関との連携

個別の事案については、必要に応じて弁護士等の専門機関と連携し、組織として適切に対応します。

3 職員への対策

(1) 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し、適切な対応に必要な知識や意識の向上を図ります。

(2) 職員がカスタマーハラスメントによって心身の不調をきたすことがないよう、総務課職員係に相談窓口を設置するとともに、必要に応じて、保健師、産業医等と連携し、適切な支援を行います。

※ 本指針は、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」を参考に作成しています。