

延岡市役所カスタマーハラスメント対策指針

1 基本的な考え方

本市では、行政サービスの利用者等※¹の理解を得ながら、必要な行政サービスを提供するとともに、行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、より良い市政の実現に向けて重要なものであることから、これらに対し、丁寧かつ真摯に対応するよう努めます。

一方で、過剰な要求や不当・悪質なクレーム等の行為は、職員※²の人権を侵害し、就業環境や心身の健康を著しく損なうとともに、時には、他の行政サービスの利用者等へも不快な思いをさせるなど、結果として行政サービスの質を低下させる要因となります。

本市では、職員が安心して働くことができる環境を整備することにより、適正かつ公平で、より質の高い行政サービスを提供するため、カスタマーハラスメントに該当する言動等に対しては、組織として毅然とした態度で対応し、職員を保護します。

※1 対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいう。

※2 人材派遣契約、業務委託契約等による業務従事者その他本市業務に従事する全ての者を含む。

2 カスタマーハラスメントの定義及び例

(1) カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からの言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の就業環境が害されることをいいます。

(2) カスタマーハラスメントになり得るものの例

①言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

○申出・要求内容に妥当性がないもの

- ・そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求をすること。
- ・性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。

○対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

- ・法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

②手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

○身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ・殴る、蹴る、物を投げつける、つばを吐きかけること。

○精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

- ・庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって脅すこと。
- ・SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- ・職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向に関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。
- ・土下座の強要、盗撮、無断での撮影をすること。
- ・職員の性的指向等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

○威圧的な言動

- ・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
- ・反社会的な言動を行うこと。

○継続的、執拗な言動

- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

○拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

なお、これらはあくまで例示であり、実際の場面においては、「言動の内容」や「手段や態様」に着目し、具体的な状況を踏まえて総合的に判断することとなります。

「言動の内容」又は「手段や態様」のどちらか一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもカスタマーハラスメントになり得ます。

3 カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの利用者等からの本市に対する要望や意見に対しては、行政サービスの利用者等のそれぞれの事情に配慮した上で、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（生じるおそれがある場合を含む。）には、あらかじめ定めた基本的な対処の内容に基づいて、複数人での対応や事実関係の正確な記録を行うほか、職員を守るため、当該申出・要求等を止めていただくよう注意・警告し、場合によっては、対応を終了する、庁舎等からの退去を求める、警察へ通報する、弁護士に相談する等、組織として毅然とした態度で対応します。

4 カスタマーハラスメントの未然防止及び啓発等

カスタマーハラスメントの未然防止、再発防止に努め、組織としてカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう次のような対策を講じます。

（１）研修の強化

職員の接遇意識の向上を図るための接遇研修を実施し、行政サービス利用者等との良好な関係を結ぶことの意識づけを行い、カスタマーハラスメントの未然防止に努めるほか、カスタマーハラスメントへの対応に関する研修の強化に取り組み、職員の対応力向上を図ります。

（２）周知・啓発

カスタマーハラスメントを防止するためのポスターを窓口等に掲示するほか、ホームページ等での啓発活動に努めます。

（３）新たな設備等の整備

カスタマーハラスメントの未然防止と職員が安心して働くことができる環境を整備するため、働き方改革の観点も踏まえ、電話録音システムや電話対応におけるＡＩ等の導入の検討を行います。

(4) 情報の共有

複数の課室にわたって同様のカスタマーハラスメントを繰り返す行政サービス利用者等がいる場合や内容によっては担当課室を越えた問題に発展することもあるため、関係部署との連絡を密にし、情報の共有化を図ります。

(5) 職員の保護

カスタマーハラスメントを受けた職員の心身のケアに努めるとともに、職員からの相談に対応するための体制を整備し、カスタマーハラスメント被害にあった職員のプライバシーを保護し、相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いはい行いません。

(6) 他の事業主への協力

職員がカスタマーハラスメントを行った疑いがある場合等で、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、他の事業主からの協力の求めに応ずるよう努めます。

令和8年9月29日
延岡市長 三浦 久知