

下野市カスタマーハラスメント対策基本方針

令和7年3月

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、事務事業を公正に執行することを目的とします。

2 基本原則

市民等からの意見や要望には、行政サービスの向上や業務改善への貴重なご意見として丁寧かつ真摯に対応することを心掛け、より一層質の高い市民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。

市民等からの意見や要望については、誠意をもって対応を行うことが重要ですが、カスタマーハラスメントには、組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

3 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、職員の就業環境を害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものをいいます。

(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)

【該当する行為】

時間拘束	・ 1 時間を超える長時間の拘束、居座り、電話 ・ 長時間の拘束により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上げて秩序を乱す ・ 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、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる
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、対応のミスが出たところを責める ・一方的に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、元議員、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
SNSへの投稿	・インターネット上の投稿 (職員の氏名、写真、映像、音声等個人情報や職員の対応状況の流布) ・市役所や職員の信用を毀損させる行為
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、料金の返金要求 ・施設整備等への過剰な要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・業務時間外の対応要求 ・自宅等の業務場所以外への職員の呼びつけ ・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

4 カスタマーハラスメントへの対応

「2 基本原則」に基づき、発生時において、適切な対応ができるよう以下の項目における取組や手順などの対応マニュアルを検討していきます。また、職員研修等を実施し組織的に毅然とした対応を行います。

さらに、状況によってより適切な対応のため警察や弁護士などと連携します。

- (1) 面談時間等について（長時間の拘束を繰り返す行為者への対応）
- (2) 面談場所、録音の実施等について（威圧的な言動、過度な要求への対応）
- (3) 録音や撮影について（嫌がらせと認められる者への対応）
- (4) 職員の安全確保について