

# 善通寺市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

## 1. 基本的な考え方

善通寺市では、市民や関係者から寄せられる市政に対する意見や要望を、市政運営をより良いものとするうえで重要なものと位置づけ、誠実に受け止めます。

そして、それらの声を施策やサービスに反映し、より良い市民サービスの提供と福祉の向上に努めます。

一方で、その対応の過程において、社会通念を逸脱した不当な要求や、職員の業務範囲を超える対応の強要、加えて、人格を否定するような暴言や威圧的な言動などが見受けられることがあります。こうした行為は、職員の心身の健康や尊厳を著しく損ない、業務の遂行や職場環境に深刻な悪影響を及ぼすものであり、他の市民への行政サービスの低下につながるおそれがあります。

善通寺市は、職員の人権と安全を守り、安心して職務に専念できる健全な職場環境を確保することが、市民への安定した行政サービスの提供に資すると考えます。

このため、善通寺市では、職員が市民からの意見や要望に対して、丁寧かつ真摯に対応することを基本としつつも、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした姿勢で臨み、必要な対策を講じます。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

行政サービス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、職員の就業環境が害されるものをいいます。

(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)

## 3. カスタマーハラスメントに該当する行為の類型と例

カスタマーハラスメントは、その性質から大きく「要求の内容が妥当性を欠く場合」、「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」及び「その他の迷惑行為」に分類されます。以下に類型と例を示します。

### (1) 「要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

行政サービスの提供において、次のような要求は、不当要求としてカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

- ・ 行政サービスに瑕疵や過失が認められない場合にもかかわらず、補償や謝罪などを強く要求する場合
- ・ 制度上又は法令上認められない要求を繰り返し行うなど、不当な要求を通そうとする場合
- ・ 要求の内容が、善通寺市の提供する行政サービスの内容と関係がない場合

### (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」の例

要求内容の妥当性にかかわらず、その手段や態様が、社会通念上（常識的に見て）、不相当とされる行為は、不当要求としてカスタマーハラスメントに該当します。

#### ア 要求内容の妥当性にかかわらず、不相当とされる可能性が高いもの

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話など）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃や要求

#### イ 要求内容の妥当性に照らして、不相当とされる場合があるもの

- ・ 金銭などの補償の要求
- ・ 謝罪の要求（土下座を除く）
- ・ 優遇措置の要求
- ・ 職員に対する処罰の要求
- ・ 特定の職員を指名しての対応要求
- ・ 制度上対応できないことや、業務時間外での対応の要求

### (3) その他の迷惑行為の例

業務妨害や他の利用者への迷惑行為であっても、要求の実現を目的とした手段や態様として行われる場合は、カスタマーハラスメントに該当します。

具体的事例は以下のとおりです。

- ・ 職場の占拠
- ・ 他の利用者への威嚇・罵声・差別的発言
- ・ 順番の妨害・割り込み行為
- ・ 大声や騒動による業務妨害や他の利用者への妨害
- ・ 他の利用者を見せつけ・録音し、威圧や嫌がらせに利用する行為
- ・ 他の利用者に対する執拗な干渉や絡み行為

#### 4. カスタマーハラスメントへの対応

上記の例を含め、職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、原則として複数名で対応するとともに、状況に応じて、注意・警告を行い、速やかに対応を終了し、退去を求めるなど、組織として一体的に対応します。さらに、悪質であると判断される場合には、警察への通報や顧問弁護士への相談など、法的対応を含めて毅然と対処します。

対応方針は以下のとおりです。

##### (1) 時間的拘束・反復的な行為などへの対応

- ・ 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30分を超過する場合は、対応を終了します。

##### (2) 威圧的な言動・過度な要求をする者への対応

###### ア 面談について

- ・ 面談は、原則として職場の会議室・面談室など、職員が冷静に説明できる場所で行います。
- ・ 相談室等を使用する場合は、原則としてドアを開放するなど、他の職員の目が届く状況で行います。

###### イ 録音対応について

- ・ 職員の安全確保及びカスタマーハラスメントの未然防止並びに事実関係の記録のため、複数の職員で対応し、面談の開始から終了まで録音を行うことを基本とします。
- ・ 庁舎での通話については、市民サービスの向上、カスタマーハラスメントの未然防止及び事実関係の記録を目的として運用規程に基づき録音

を実施しているほか、窓口対応時などにも、必要に応じて録音を実施することがあります。

#### ウ 録画対応について

・相手の言動や行動が犯罪行為に該当すると当該対応職員又は管理監督者が判断した場合は、証拠保全及び職員の安全確保のため、即時、録画を開始します。

#### エ 録音・録画データについて

・録音及び録画データは、関係規程に基づき適切に保管し、必要に応じて警察への通報や法的措置に活用します。

### (3) 業務の妨げや嫌がらせを目的とした録音や撮影、職員に対する誹謗中傷となるソーシャルメディア（不特定多数の人々が情報を発信・共有・交流できるメディア）等の投稿への対応

・職場内において、業務の妨げや嫌がらせを目的とした撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為を禁止します。

・職員に対する誹謗中傷や、業務の妨げとなることを目的とした内容のソーシャルメディア等への投稿といった嫌がらせ行為が確認され、かつ、それが継続して行われる場合には、顧問弁護士等と協議のうえ、内容証明郵便の送付等による警告措置を講じ、損害賠償請求など法的措置を検討します。

・職員を誹謗中傷するソーシャルメディア等への投稿が判明し、嫌がらせに該当すると認められる場合は、被害職員の心情に十分配慮するとともに、警察への通報及び投稿先プラットフォームの運営者に対し削除を要請します。

### (4) 職員及び市民の安全確保への対応

・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、対応する職員及び周囲の市民の安全確保を優先します。

・危害が加えられるおそれがある場合には、直ちに警察に通報します。

### (5) 善通寺市不当行為等対策マニュアルに基づく対応

・カスタマーハラスメント行為の内容により、善通寺市不当行為等対策マニュアルに基づき、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) 職員のフォロー、部署を越えた対応について

- ・対応している職員が孤立してしまわないよう周囲の職員も他人事とせず、状況を注視するとともに、必要に応じて対応に加わり、また、管理監督者（部長・課長等）などと状況を共有します。
- ・職場内において不当行為や不法行為等が発生した場合、担当部課は原則として法務監理官に連絡し、必要な助言や指導を求めます。また、状況に応じて、法務監理官は担当部課と連携し、相手方への対応に当たります。

## 5. その他

### (1) 基本方針の周知・啓発

職員に対し基本方針を周知するとともに、市ホームページへの掲載や職場内での啓発ポスターの掲示など広く周知・啓発し、カスタマーハラズメントを許さない市の基本姿勢を明確に示し、市民に対しても理解を求めます。

### (2) 職員への教育・研修

職員に対し、カスタマーハラズ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。

### (3) 職員のための相談対応体制の整備

職員がカスタマーハラズメントにより、心身の不調を来たすことがないように、相談窓口を設置し、必要に応じて、保健師や産業医が対応します。

### (4) 専門機関との連携

警察や顧問弁護士等との連携を図り、組織的に対応します。

令和7年9月制定  
善通寺市