

滑川市カスタマーハラスメント対応基本指針

令和8年9月 滑川市

1 基本的な考え方

行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、行政サービスの是正や業務改善のきっかけに繋がる貴重なものであり、職員はこれらに対して丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、要望や意見の中には、内容に妥当性がなく、常識の範囲を超えた要求や言動、職員の人格を否定する言動や暴力等もあります。いわゆるカスタマーハラスメントは、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するほか、通常業務への支障や他の利用者へのサービス低下を招く重大な問題です。

そのため、本市では、カスタマーハラスメントに対して、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、組織的に毅然とした態度で対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの利用者等（※1）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（※2）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、又は職員の勤務環境が害される（※3）ことを「カスタマーハラスメント」と定義します。

※1 「職員の職務に係る行政サービスの利用者等」

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

※2 「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」

社会通念に照らし、行政サービスの利用者等の言動の内容が職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないもの

※3 「職員の勤務環境が害される」

職員が身体的又は精神的な苦痛を与えられ、職員の勤務環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じること

3 該当する行為の例

① 要求の内容が妥当性を欠く

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない
- ・ 要求内容が市の行政サービスの内容と関係がない

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である

- ・ 執拗に同様の申出・要求を繰り返し、長時間にわたり、職員を拘束する。（居座りをする、電話を続ける。）
- ・ 理不尽な要求について、繰り返し電話で問い合わせをする、又は面会を求めてくる。
- ・ できないことや合理的理由を説明しても納得せず、一方的な主張や要求を何度も繰り返す。
- ・ 大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。
- ・ 「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほめかす、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をする。
- ・ 「対応しなければ公共の場で糾弾する」、「SNSにあげる、口コミで悪く評価する」等と社会的評価を下げるような脅しをかける。
- ・ 正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する、文書等での謝罪や土下座を強要する。
- ・ わいせつな言動や行為を行う、待ち伏せする、つきまとう等の行為をする。
- ・ 職員の顔や名札等を撮影した画像を本人の承諾なくSNS等で公表する。

※上記は例示であって、これらに限定されるものではありません。

4 カスタマーハラスメントへの対応

① 組織的な対応

複数の職員で対応し、上司に速やかに相談するなど組織的に対応します。

② 発言内容の記録

やりとりについて、書面や録音などにより、記録を残すようにします。

③ 毅然とした対応

状況に応じて、警告を行う、対応を終了する、退去を求めるなど毅然とした対応を行います。

④ 警察や弁護士との連携

悪質な場合、警察への通報、弁護士への相談を行うなど、連携して対応します。

5 カスタマーハラスメント対策

- ・ カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定
- ・ 啓発ポスターの掲示
- ・ 録音・対応記録等による事実の把握
- ・ 職員名札へのフルネーム表記の廃止
- ・ カスタマーハラスメントに関する職員研修の実施
- ・ カスタマーハラスメントに対する相談体制の整備
- ・ 警察への通報や、弁護士等との連携