

門真市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

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、効率的に業務遂行することを目的とします。

2. 基本原則

職員は、市民の市政運営に対する意見や要望は、業務遂行にあたって重要であることを十分に理解し、誠実にその内容を受け止め丁寧かつ真摯に対応を行い、より一層質の高い行政サービスの提供や市民の福祉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が見受けられた場合には、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。

職員は市民等からの意見や要望に対し真摯に対応していくことはもちろんですが、カスタマーハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

また所属長は、カスタマーハラスメントに対する適切な指導監督を行うものとし、カスタマーハラスメントが発生した時又は発生する恐れがあるときは、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に所属する職員の救済を図るものとします。

3. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、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、職員の就業環境や業務遂行を阻害し、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」)

4. カスタマーハラスメントに該当する具体的行為

(以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません)

行為のタイプ	行為の例
長時間拘束	<ul style="list-style-type: none"> ●長時間（目安として1時間を超えるもの）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	<ul style="list-style-type: none"> ●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	<ul style="list-style-type: none"> ●大声、暴言で執拗に職員を責める ●庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す ●大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し

	<ul style="list-style-type: none"> ●侮辱、差別的な言動 ●殴る、蹴る、物を叩く・投げ付ける ●つばを吐きかける
揚げ足取り	<ul style="list-style-type: none"> ●電話対応での揚げ足取り ●自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える、また粗さがしをしてくる ●同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ●一方的な市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	<ul style="list-style-type: none"> ●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
無断撮影・録音	<ul style="list-style-type: none"> ●カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影、録音
SNSへの投稿	<ul style="list-style-type: none"> ●インターネット上の投稿（職員の氏名公開、写真、映像、音声等の個人情報や、職員の対応状況等の流布） ●市または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	<ul style="list-style-type: none"> ●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、代金の返金要求 ●制度上対応できないことへの要求（必要な手続きの拒否、不備・不当な手続きの許可など）・施設設備等への過剰な要求 ●担当業務外の苦情（国、府、他市町村に関するもの等） ●業務時間外の対応要求 ●自宅等の業務場所以外へ職員を呼びつける ●個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求 ●謝罪（口頭・文書）、土下座、職員の異動、辞職の要求
権威型	<ul style="list-style-type: none"> ●優位な立場（市長や議員の知り合いをかたる者、元市職員等）に いることを利用した暴言、特別扱いの要求
セクハラ	<ul style="list-style-type: none"> ●特定の職員へのつきまとい ●職員へのわいせつな行為や盗撮
その他	<ul style="list-style-type: none"> ●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

5. カスタマーハラスメントへの対応

上記の例を含め、カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合は、組織の判断として速やかに対応を終了し退去を求めます。

また、以下のとおり対応します。

- (1) 長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について
 - ・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に対する面談場所、録音の実施について

- ・面談は、原則として、庁舎等で行います。
 - ・面談は、管理職と担当者等の複数人で行います。
 - ・面談は、開始から終了まで録音します。
 - ・カスタマーハラスメント防止のため、威圧的な言動・過度な要求をする者でなくても、必要に応じて窓口や電話での会話を録音します。
- (3) SNSへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について
- ・原則、庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止します。(ただし、公務上支障がないものを除きます)
 - ・カスタマーハラスメント行為が収まらない相手に対しては、弁護士等に相談し、内容証明を送付するなどの警告を行います。
 - ・職員を誹謗中傷するSNSへの投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は警察へ通報します。
- (4) 職員の安全確保について
- ・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、対応する職員の安全確保を優先します。
 - ・危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報します。
- (5) 門真市不当要求行為等防止に関する要綱に基づく対応について
- ・門真市不当要求行為等防止に関する要綱に基づき組織的に、かつ、門真警察署等と緊密な連携により対処します。