

観音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

観音寺市では、市民の皆様や関係者の方々から寄せられる意見や要望を、より一層質の高い行政サービスの提供や福祉の向上をはかるための重要なご指摘やご提案と位置づけ、丁寧かつ真摯に対応しなければならないものと考えています。

一方、これらの意見や要望の中には、職員に対する社会通念上許容される範囲を超えた、侮辱的な発言や暴言、威圧的な行動、不当な要求など、カスタマーハラスメントに含まれる行為が見受けられることがあります。

このような問題に対し、令和7年6月11日には、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」が改正され、職場におけるカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置を講ずることを事業主に義務づける規定が追加されました。

これを受け、観音寺市では、職員の人権と安全を守り、安心して業務に専念できるように取り組むとともに、業務効率の向上につなげ、市民に対して充実した行政サービスを提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、必要な対策を講ずるための方針を策定するものです。

2 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具体的行為

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ① 社会通念上、相当な程度を超えたサービスの要求を受けた場合
- ② 本市の行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ③ 要求の内容が本市の行政サービスの内容と全く関係ない場合

(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もの

長時間や複数回に渡る要求は、業務の遂行に支障が生じ、社会通念上相当性を欠く場合が多くあります。また、要求内容に妥当性がある場合においても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的であるときは、社会通念上不相当であると考えられ、以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当します。

行為の分類	代表的な行為
時間拘束	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口や電話で、職員を長時間拘束する(概ね30分以上) ・正当な理由もなく、施設内に居座る
リピート型	<ul style="list-style-type: none"> ・頻繁に来庁、又は電話越しに、同様の苦情・申出・要求を繰り返す ・複数部署にまたがり複数回のクレームを行う ・正当な理由の無い度重なる電話やメール
暴言	<ul style="list-style-type: none"> ・大声で、恫喝、罵声、暴言、差別的、性的な発言で職員を責める ・庁舎内で大声を上げて秩序を乱す ・職員の人格を否定する発言をする
脅迫	<ul style="list-style-type: none"> ・脅迫的な行動、反社会的な行動をする ・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
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攻撃する ・市の落ち度に対して、一方的に執拗な攻撃をする ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
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語るもの、元市職員等)にあることを利用した暴言、特別扱いを要求する
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、写真、映像、音声等や職員の対応状況の流布)
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言動(性的な言葉の投げかけ、盗撮等)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・言いがかりによる金銭要求等 ・正当な理由のない執務スペースへの立ち入り ・特定の職員を指名し、面会や対応を要求する ・制度上対応できないことや、業務時間外での対応を要求する ・個人の住所や携帯電話番号など個人情報の教示を強要する ・過剰に回答の催促や至急の対応を要求する ・自宅等の業務場所以外へ同意なく一方的に職員を呼びつける ・職員の対応等を理由に「やめさせろ」「異動させろ」等の要求をする ・無断で職員を撮影する ・土下座を要求する ・拳を振り上げての威嚇 ・「上司を出せ」、「責任者を出せ」といった過度な要求 など

以上の記載は例であり、これらに限ら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

職員に対し、カスタマーハラスメントに該当する又はそのおそれがあると判断した場合は、以下のとおり対応します。

(1) 時間的拘束・反復的な行為などへの対応

- ① 面談や電話等の時間は、原則として30分程度とします。
- ② その後も要求が続く場合は、上司に報告・相談します。
- ③ カスタマーハラスメントに該当すると判断した所属長等は、組織のルールとして「これ以上対応できない」旨を告げて退去を促し、対応を終了します。
- ④ さらに居続ける場合は「退去命令」を出し、警察への通報を検討します。

(2) 威圧的な行動、過度な要求をする者への対応

- ① 面談等は、原則として職場の会議室・相談室などで行い、適宜ドアを開放するなど、他の職員の目が届く状況を確認します。
- ② 面談等は、複数人で対応し、必要に応じて「事後の事実確認を目的」として録音を開始します。
- ③ 暴言、脅迫、威嚇、動画の撮影等は「ハラスメントにあたる」ことを告げて止めるように求めます。
- ④ 上記(1)の③④と同様とします。

(3) 揚げ足取り、権威型などへの対応

- ① 不用意な発言をせず、事実を明確に聞き取ります。
- ② 要求が収まらない場合は、対応を上司と交代します。
- ③ 上記(1)の③④と同様とします。

(4) 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の対応

- ① 原則として、庁舎等における撮影、放送、配信その他これらに類する行為を禁止します。
- ② 行為が収まらない相手に対しては、弁護士等に相談し、内容証明郵便の送付等による警告を行います。
- ③ 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、警察へ通報するとともに、投稿先のプラットフォーム運営者に対し削除を要請します。

(5) 職員及び市民の安全確保への対応

- ① 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。
- ② 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。

(6) 観音寺市不当要求行為等防止対策要綱に基づく対応

カスタマーハラスメント行為の内容により、観音寺市不当要求行為等防止対策要綱に基づき、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応します。

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、市ホームページへ掲載するなど広く周知・啓発し、カスタマーハラスメントを許さない市の基本姿勢を明確に示します。

(2) 専門機関との連携

個別事案に対しては、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。

(3) 職員への対策

- ① 職員に対し、カスタマーハラスメントに関する研修等を実施し、意識や知識の向上を図ります。
- ② 職員がカスタマーハラスメントにより、心身の不調をきたすことがないよう、秘書課に相談窓口を設置し、必要に応じ、臨床心理士、産業医等が適宜対応します。
- ③ この基本方針に加え、職員マニュアルの整備を行います。

令和8年3月5日 観音寺市長 佐伯 明浩