

下松市職員カスタマーハラスメント対応方針

令和8年10月1日

1 基本方針

職員は、市民の皆様を始めとする行政サービスの利用者等（以下「市民等」という。）から寄せられる意見や要望、苦情等に真摯に対応し、行政サービスの向上と市政への信頼確保に努めています。

一方で、その過程において、一部では、長時間にわたる要求や職員への暴言、威圧的な言動など、カスタマーハラスメントに該当する行為が起きており、こうした行為は、職員の尊厳を傷つけるのみならず、円滑な業務の遂行を阻害し、ひいては行政サービスの低下につながりかねない重大な問題です。

このため、これらの行為から職員を守り、良好な職場環境を確保するとともに、行政サービスを適正に提供するため、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で組織的に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

市民等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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。

（判断基準）

① 要求内容の妥当性の判断

市民等の主張に関して、まずは事実関係や因果関係を確認し、市に過失がないか、又は根拠のある要求がなされているか等を確認し、市民等の主張が妥当であるかどうか判断します。

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当か否かの判断

長時間や複数回にわたる要求、苦情は、業務の遂行に支障をきたし、社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。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・性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられます。

3 対象

この対応方針は、市長部局のほか、教育委員会、議会事務局、監査委員事務局、選挙管理委員会事務局、農業委員会事務局、消防本部・消防署及び上下水道局の所属及び職員に対して適用します。

4 各主体の責務・心構え

(1) 市の責務

市は、職員がカスタマーハラスメントによって不利益を被ることなく安心して職務に従事できるよう、組織的な対応体制の整備、研修の実施及び相談窓口等の必要な措置を講じます。

(2) 所属長の責務

所属の責任者として、職員をカスタマーハラスメントから守り、組織として適切に対応できるよう、主に以下の取組を行います。

- ・日頃からカスタマーハラスメントに対する適切な指導監督に努めます。
- ・事案発生時には、迅速かつ適切に職員の救済を図り、組織としての対応策を検討・実施するとともに、事案に応じて総務課等へ報告を行います。
- ・必要に応じて警察への通報を行うとともに、弁護士や職員相談窓口との連携を図ります。

(3) 職員の心構え

カスタマーハラスメントに適切に対処できるよう、主に以下の取組を行います。

- ・関係法令をはじめ、本対応方針や対応マニュアルを理解し、常に公平公正な業務の執行に努めます。
- ・カスタマーハラスメントが発生したとき又はそのおそれがあるときは、毅然と対応するとともに、速やかに上司等に報告します。
- ・研修等を通じてカスタマーハラスメントに関する知識の習得に努めます。

5 カスタマーハラスメントの防止

(1) 基本方針の周知

カスタマーハラスメントに対する市の取組姿勢を明確に示すため、基本方針や対応姿勢を職員や市民等へ周知します。

(2) マニュアルの整備

具体的な対応方法をまとめた、職員向けのカスタマーハラスメント対応マニュアルを整備します。

6 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 基本対応原則

市民等からの要望や意見には、市民等のそれぞれの事情を配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中で、カスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。また、状況に応じて、警告を行う、対応を注視する、退去を要求するなど毅然と対応します。さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

(2) 類型別の対応

類型	代表的な行為	対応要領
時間拘束型	・長時間の電話 ・長時間の居座り、拘束	一定時間の経過（概ね30分）をもって対応終了を検討する
リピート型	・同じ要求の繰り返し ・週に何度も来庁する	新たな要求がなければ、一定回数の対応（概ね3回）をもって対応終了を検討する
暴言・暴力型	・大声、暴言、罵倒 ・差別的な発言、人格否定 ・机を叩く	・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する ・警察への通報や弁護士への相談を検討する
威嚇・脅迫型	・脅迫的な発言 ・反社会的勢力との繋がりをほのめかす	・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する ・警察への通報や弁護士への相談を検討する
権威型	・特別扱いの要求 ・謝罪文や土下座の強要	毅然とした対応で要求には応じない
職場外拘束型	職場外の場所に呼びつけ帰らせない	毅然とした対応で要求には応じない
SNS、インターネット上での誹謗中傷型	・SNS上での誹謗中傷 ・職員のプライバシーに関する情報をインターネット上に掲載する	・やめるよう警告を行う ・ホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める ・必要に応じて弁護士へ相談する
セクシュアルハラスメント型	・職員の身体を触る ・性的な内容の発言 ・つきまとい	・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する ・警察への通報や弁護士への相談を検討する

※相手方の特性（高齢者や障害のある人等）に応じた対応が必要なケースや、事実関係の把握に時間を要するケースもあることから、対応終了は、単に時間の経過のみで判断せず、状況や場面、内容に応じて適切に判断します。

※暴力行為や脅迫的な発言等があった場合には、直ちに対応を中止し、警察への通報を検討します。

(3) 各所属における対応

担当者が孤立することのないよう、組織的に対応することとし、課長補佐、係長等の所属長に次ぐ地位にある者等を中心とした体制を確立します。

また、所属内での報告や職員間の情報共有体制を確立します。

職員の対応状況について、録音・録画・時間の計測など、必要に応じて検証可能な証拠を収集できるよう対応します。

(4) 警察や弁護士等との連携

所属長は、悪質な事案に対しては、警察への通報を検討するとともに、必要に応じて弁護士等の専門機関と連携し、法的措置も含めた対応を検討します。

7 相談・研修体制の整備

(1) 職員相談窓口

カスタマーハラスメント相談窓口を設置し、カスタマーハラスメント事案が発生した部署に伴走してともに対応する体制を整備します。相談窓口の具体的な設置部署及び運用は、別に定める職員向けカスタマーハラスメント対応マニュアルによります。また、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に、必要に応じ、臨床心理士によるカウンセリングを勧めるなど、専門家・専門機関と連携して対応できる体制を整備します。なお、相談者及び相談内容の事実確認に協力した職員のプライバシーは十分に保護し、これらの職員が相談したこと等を理由として不利益な取扱いを受けることはありません。

(2) 職員の対応力向上のための研修

迷惑行為や悪質なクレームに対応できるよう研修を実施し、職員の対応力の向上を図ります。