

香南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

私たち市職員は、市民の方を始め、市に関わる全ての方からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、市民サービス向上への努力を惜しんではなりません。職員としてクレームを面倒なことと思わず、業務の不十分な点を見直す契機と捉えることが肝要です。

しかし、一方で市職員として適正に対応しているにもかかわらず、自分勝手な要求や理不尽な言動を繰り返すなど、いわゆる「クレマー」の存在によって対応に苦慮している職場の現状があることも事実です。

市民の方等であっても、法令に反する行為や社会通念上の許容範囲を逸脱した不当な要求や、職員の人格を否定・侵害する言動や暴力行為等はカスタマーハラスメントとして許されるものではなく、それらによって業務が妨げられ、適正な事務執行や提供すべき市民サービスが滞ることがあってはなりません。

香南市では、これらの行為に対しては、職員を守るとともに、市政に停滞を生じさせることなく適正な行政サービスの提供を継続していくため、組織一丸となって毅然と対応していきます。

2 香南市におけるカスタマーハラスメントの定義

《参考：「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（R4.2 厚生労働省作成）から一部抜粋》

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、職員の事務環境が害されるもの

3 カスタマーハラスメントに該当しうる行為

◎要求の内容が妥当性を欠く場合の例

香南市の提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合

要求の内容が香南市の提供する行政サービスの内容とは関係がない場合

◎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の例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではない。

行為	行為の具体的態様
身体的な攻撃（暴行、傷害）	・ 殴る、蹴る ・ たんや唾を吐きかける、胸ぐらを掴む、髪の毛を引っばる ・ 耳元で大声を上げる

精神的な攻撃	<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 ・ 差別的な言動 ・ 大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返しで、間に話を挟めない
脅迫	<ul style="list-style-type: none"> ・ SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し ・ 対応者の周辺にある物品に対する暴力 ・ 凶器等を持参し見つけながら、対応を要求 ・ 脅迫的な言動、反社会的な言動 ・ 職員の自宅に電話、ファックス、押し掛け ・ 職員の家族への嫌がらせ ・ 職員の出退時間や閉庁日、外出時などにおける尾行、行動監視
性的な言動・嫌がらせ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員への待ち伏せ、つきまとい ・ 職員へのプレゼント ・ 職員へのわいせつな発言や行為、盗撮
揚げ足取り・言いがかり	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自らの主張、要求を繰り返し、それが通らない場合は言葉尻を捉える ・ 行政側の一步の譲歩、妥協案に対する断固拒否、自己主張を曲げない ・ 電話、窓口、現場対応での揚げ足取り、当初の話からすり替え、執拗な責め立て ・ 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
正当な理由のない過度な請求、強要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 合理性を欠く、社会常識を逸脱する謝罪の要求 ・ 謝罪や説明のために自宅等の業務場以外への訪問要求 ・ 業務時間外の対応要求 ・ 土下座の要求 ・ 難癖をつけて、税、保険料、使用料、手数料、負担金等の未払い又は返金の要求 ・ 言いがかりによる金銭賠償（補償）要求 ・ 制度上対応できないことへの要求 ・ 個人、上司、性別、年齢等、特定の職員の指名 ・ 特定の職員の異動、処分、辞職の要求
権威型	<ul style="list-style-type: none"> ・ 優位な立場（議員、元議員、元職員、職員と近い人物等）に いることを利用した暴言、特別扱いの要求
拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）・長時間の電話	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職場外での呼び出し、拘束 ・ 業務時間外の早朝又は夜間の対応要求 ・ 職員の自宅に電話、訪問 ・ 職員への待ち伏せ、つきまとい ・ 他業務に支障を来すほどの長時間の拘束、居座り、電話

継続的、執拗な言動	<ul style="list-style-type: none"> ・連日來庁（電話）し、同じ内容のクレームを繰り返す ・電話を終了しても、すぐにかかけ直してくる ・複数部署にまたがる複数回のクレーム ・職員から改善等の要求を再三お願いしても聞き入れない 又は一度は聞き入れても再度同じ迷惑行為に及ぶ
非協力	<ul style="list-style-type: none"> ・行政側の説明に対して全く聞く耳を持たない ・自身の主張（正当性）に固執し押し付けてくる ・行政側の発言を曲解する ・行政側の謝罪を受け付けない ・行政側が言っていないことを言ったと決めつける
話し相手	<ul style="list-style-type: none"> ・本筋とは関係のない話（世間話、身の上話、自慢話、誰かの悪口、ゴシップ）をする ・自己主張ばかりで話が進まない
上司の要求	<ul style="list-style-type: none"> ・特定の上司や市長（教育長）による対応を要求する
無許可撮影	<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
無許可投稿	<ul style="list-style-type: none"> ・特定の職員の氏名や写真などの個人情報、職員とのやりとりを記録した映像や音声等をSNSや動画共有サイトへ投稿 ・デマ、誹謗中傷、フェイクニュースの流布
その他のマナー違反等	<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム自体が目的化している（次から次へと不要な質問をぶつける） ・情報開示請求の濫用 ・マナーが悪いと思しき第三者への叱責 ・正当な理由（担当者の許可）なくして事務所等への立入り（不法侵入）

4 カスタマーハラスメントへの対応

職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、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、対応を中止する、退去を要求するなど毅然とした対応を実施します。さらに悪質な場合には、弁護士に相談する、警察へ通報するなど法的な対応を行います。

(1) カスタマーハラスメント対応終了までの時間（目安）

- ・継続的、執拗な言動や長時間拘束への対応時間は、原則として30分を上限とする。
- ・暴言、威嚇や脅迫と職員が判断した場合は、その時点で対応を直ちに打ち切る。

(2) 対応場所、録音の実施等について（威圧的な言動・過度な要求に対し）

- ・対応は、原則として、庁舎等で行う。
- ・対応は、複数の職員で対応し、対応開始から終了までの間、行為の内容や対応状況を正確に把握するため、録音・録画する。

5 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する香南市の基本姿勢を明確化し、職員及び外部へ周知・啓発します。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、職員への教育・研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに遭った職員のプライバシーを保護し、ハラスメント行為を相談したことなどでの不利益な取扱いはありません。
- ・適切な対応を行うため、必要に応じて警察や弁護士等と連携します。

令和8年3月4日

香南市長 **濱田 豪太**