

## 矢板市カスタマーハラスメント対策基本方針

### 1 目的

この基本方針は、職員（再任用職員、任期付職員、会計年度任用職員を含む。以下同じ。）が担当する行政サービスの利用者等からの意見、要望、苦情、相談等（以下「意見等」という。）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、職員が安心して業務に従事できる職場環境を確保するとともに、公平で適切な行政サービスを継続して提供することを目的とします。

### 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ことをいう。

#### 【カスタマーハラスメントに該当するかどうかの判断】

本市は、市民等からの意見等について、内容を丁寧に確認し、必要な説明を行います。

本市の説明、対応又は制度運用に不十分な点がある場合には、事実関係を確認した上で、必要な是正又は改善を行います。

なお、意見等の内容に一定の妥当性が認められる場合であっても、その伝え方が暴言、威圧、侮辱、長時間拘束、執ような反復、人格・尊厳を傷つける言動等に当たり、社会通念上許容される範囲を超えると認められる場合は、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、意見等の内容、手段・態様、時間、回数、業務への影響、職員の職場環境への影響等を踏まえ、個別の状況に応じて総合的に判断します。

### 3 カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

（以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。）

|       |                                                                |
|-------|----------------------------------------------------------------|
| 長時間拘束 | ・ 長時間（おおむね 30 分以上を目安とする。）にわたる職員の拘束や執ような意見等<br>・ 庁舎等からの不退去、居座り等 |
| リピート型 | ・ 度重なる電話やメール<br>・ 頻繁な窓口対応の要求                                   |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・複数の部署にまたがる複数回の意見等</li> </ul>                                                                                                                                                                               |
| 暴言・暴力         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・大声、暴言で執ように職員を責める</li> <li>・庁舎内で大きな声を上げて秩序を乱す</li> <li>・大声でのどう喝、罵声、暴言の繰り返し</li> <li>・侮辱、差別的な言動</li> <li>・殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる</li> </ul>                                                            |
| 脅迫            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・脅迫的な言動、反社会的な言動</li> <li>・「物を壊す」「殺す」といった発言による脅し</li> <li>・SNS やマスコミ等への暴露をほのめかした脅し</li> </ul>                                                                                                                |
| 権威型           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・優位な立場（市長や議員の知り合いをかたる者、その他これらに類する者等）にいることを利用した暴言、特別扱いの要求</li> </ul>                                                                                                                                         |
| SNS 等への投稿     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット上の投稿（職員の氏名、写真、映像、音声等個人情報や職員の対応状況の流布）</li> <li>・市役所や職員の信用を毀損させる行為</li> </ul>                                                                                                                         |
| 正当な理由のない過度な要求 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・言いがかりによる金銭要求</li> <li>・難癖をつけた税、保険料、使用料、手数料等の未払い、料金の返金要求</li> <li>・施設整備等への過剰な要求</li> <li>・制度上対応できないことへの要求</li> <li>・業務時間外の対応要求</li> <li>・自宅等の業務場所以外への職員の呼びつけ</li> <li>・謝罪（口頭、文書）、土下座、職員の異動、辞職の要求</li> </ul> |
| 性的な言動等        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の職員へのストーキング行為（つきまとい）</li> <li>・職員へのわいせつ行為や盗撮</li> </ul>                                                                                                                                                  |
| その他           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り</li> <li>・職員を誹謗中傷するビラの配布</li> </ul>                                                                                                                                                   |

#### 4 基本姿勢

本市は、市民等からの意見等を、行政サービスの向上及び業務改善につながる重要なものとして受け止め、丁寧かつ誠実に対応します。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為は、職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化や行政サービスの低下につながるおそれがあります。

本市は、職員が安心して業務に従事できる職場環境を確保し、公平で適切

な行政サービスを継続して提供するため、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然と対応します。

なお、職員は、自らも、行政サービスの利用者等として、その職務においてカスタマーハラスメントを生じさせる言動をしてはなりません。

## 5 本市の取組

本市は、カスタマーハラスメントの防止及び発生時の適切な対応を図るため、次の取組を行います。

### (1) 窓口や電話での対応における基本的な方針の設定

- ・市の業務に関係する意見等への対応は、必要な説明を行った上で、相当な範囲内で行います。
- ・事案の内容に応じて、上司や同僚等複数の職員で対応するなど、組織として対応します。
- ・長時間の拘束、同一内容の繰り返し、威圧的な言動、過度又は不当な要求等により業務に支障が生じるおそれがある場合には、対応を終了することがあります。
- ・長時間の拘束等の場合の対応の目安は30分とします。

### (2) 事実確認及び記録の実施

- ・カスタマーハラスメントに該当し得る事案については、事実関係を迅速かつ正確に確認するため、相手方の主張や言動、対応内容等を必要な範囲で記録し、職員の安全確保及び事実確認のため、必要に応じて録音、録画等を行います。
- ・録音、録画等により取得した情報は、個人情報の保護に関する法令等を踏まえ、適切に管理します。

### (3) 相談・報告体制の整備

- ・職員が一人で抱え込むことのないよう、上司等への相談・報告体制を整備し、組織として対応します。
- ・カスタマーハラスメントに該当し得る、該当すると判断した言動を受けた職員の相談窓口を設置します。
- ・相談・報告を行った職員、事実確認に協力した職員その他関係職員のプライバシーに配慮し、相談内容等を適切に取り扱うとともに、相談等を理由とする不利益な取扱いはい行いません。

(4) 撮影、録音、録画等への対応

- ・ 職員の安全確保、個人情報の保護、他の来庁者のプライバシー保護及び業務の円滑な遂行のため、職員個人、執務室内、相談室、窓口対応中の様子等について、許可なく撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為を行うことを禁止します。
- ・ インターネット上に職員の個人名、写真、動画等が無断で公開されていることが判明した場合には、削除要請や法的措置を講じるなどの対応を行います。

(5) 職員研修及び周知

- ・ 職員がカスタマーハラスメントの定義、判断基準、対応方法等を理解し、適切に対応できるよう、研修及び周知を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに該当し得る言動及び発生時の対応方法について、必要に応じて対応マニュアル等を整備し、職員に周知します。

(6) 関係機関との連携

- ・ 暴力、脅迫、業務妨害その他違法行為に当たるおそれがある場合や、悪質又は継続的な事案については、警察、弁護士等と連携し、必要な措置を講じます。

(7) 周知啓発、再発防止及び見直し

- ・ 本方針の趣旨やカスタマーハラスメントに該当し得る行為について、市ホームページ、庁舎内掲示等により周知啓発を行います。
- ・ 事案の発生状況や対応結果等を踏まえ、再発防止のため、必要な情報の共有を行います。また、必要に応じて対応方法及び本方針の見直しを行います。