

【市民の皆さまへ】

ご理解とご協力をお願いします

大仙市カスタマー・ハラスメント対策ガイドライン

No!

**カスタマー
ハラスメント**

誰もが心地よく利用できる窓口のために



大声・怒鳴り声など
暴言・威圧的な言動



長電話・居座りなど
長時間の拘束



人格否定・精神的攻撃など
脅迫・侮辱・中傷



責め立て・揚げ足取りなど
執拗な要求

令和8年7月
秋田県大仙市

目 次

カスタマー・ハラスメントに対する基本的な考え方

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

第1 本ガイドラインの目的と適用範囲について

第2 カスタマー・ハラスメントとは

第3 カスタマー・ハラスメントへの具体的な対応方法について

第4 カスタマー・ハラスメントの種類

カスタマー・ハラスメントに対する基本的な考え方

大仙市は、市民のニーズや社会的情勢の変化を捉え、適切な行政サービスを安定して提供するという基本姿勢のもと、本市への市民等からの意見や要望を行政サービスの改善や新たな施策立案の一助とするため、引き続き、誠実に受け止め、誠意をもって対応してまいります。

近年、社会全体で、顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマー・ハラスメント」への対応について関心が高まっています。これは、本市役所においても同様であり、職員の就業環境を守るための喫緊の課題であると認識しています。

令和2年に厚生労働省が策定した「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）において、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められました。また、令和4年2月には「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が作成されました。

本市では、これまで行政対象暴力（暴行、暴力的威嚇その他の不当な手段により、市に対し違法又は不当な行為を要求する行為）を未然に防止し、市の事務事業の円滑かつ公正な執行の確保を図るため、「大仙市不当要求行為等の防止に関する要綱」及び「大仙市不当要求行為対応マニュアル」を策定し、組織的な対処を図っているところですが、行政対象暴力には該当しないクレームや苦情であっても、一部には、長時間にわたる、或いは執拗な要求や職員への暴言、威圧的な言動などの職員の人格又は尊厳を不当に傷つける言動や、職場環境を害する言動があり、これらは、職員に大きな精神的な負担を生じさせるとともに、業務の遅滞や行政サービスの提供に支障を招くおそれがあります。

本市においても「大仙市職員のハラスメントの防止等に関する指針」により、職員と行政サービスの利用者等との間で問題が生じた場合には、組織として対応し、適切に職員の救済を図ることを所属長の責務として定め、組織的な対応を図ってまいりましたが、職員の利益の保護及び公務能率の向上を図り、質の高い行政サービスを提供するため、本ガイドラインは、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、カスタマー・ハラスメントの判断基準や基本的な対処方法などを整理するとともに、カスタマー・ハラスメントに対する本市の基本方針を示したものです。

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

大仙市は、職員の安全・健康を守ることを最優先事項とし、一部の心ない行為者によるカスタマー・ハラスメントに対しては、組織として例外なく毅然と対応することにより、市民の皆さんに適正で公平な行政サービスを安定して提供してまいります。

- ◎ 正当な苦情への真摯な対応と、カスタマー・ハラスメント行為への対応との線引きを明確化します。
- ◎ 職員の心身の安全を最優先とします。身に危険を感じた時は、即時離脱・警察への通報により、執拗な要求に対しての対応終結を徹底します。
- ◎ 対応者の孤立を防止するため、行為者には複数人での対応を徹底するなど、組織的に毅然と対処します。
- ◎ 市の過失が認められる場合であっても、それをもって必要以上の対応はしません。不当な行為・要求等には断固応じません。
- ◎ 職員も、自らが行為者とならないよう公務内外を問わず、高い倫理観を持って行動することを徹底します。

第1 本ガイドラインの目的と適用範囲について

本ガイドラインの目的と適用範囲は次のとおりです。

○ 本ガイドラインの目的

職員の安全・健康を守るとともに、適正で公平な行政サービスを提供するため、利用者（市民・事業者・来庁者等）からの不当・過剰な要求や迷惑行為（カスタマー・ハラスメント）への統一的な対応基準を示すことを目的とします。

○ 適用範囲

本ガイドラインの適用範囲は、大仙市役所全所属における窓口・電話・メール・書面・オンライン・現場訪問（検査・戸別訪問等）を含む対外対応全般とします。

また、ガイドラインの対象となる職員の範囲は、一般職のほか、常勤特別職、行政委員会の委員など、市の事務事業に関連する一切の職員とし、これらの職員が受けた行為について、本ガイドラインに沿って対応するものとしします。

ガイドラインの対象となる行為者については、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者（行政サービスを利用する者、事業者、報道機関、議員、他の官公庁職員など。以下「行政サービス利用者等」という。）とします。

第2 カスタマー・ハラスメントとは

「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル（令和4年2月厚生労働省作成）」に示されている考え方を参考に、本市におけるカスタマー・ハラスメントについては、次の定義によることとします。

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、職員の勤務環境が害されるものとしします。

カスタマー・ハラスメントの該当性については、行為者の主張・見解（そんなつもりはない、傷ついた、普通はそうだろう、そう受け止めた等）によらず、あくまで職員・職場での捉え方や認識、正確な記録に基づき、弁護士の判断・助言を得て対応するものとしします。

○ 本市におけるカスタマー・ハラスメントの定義

具体的には、次の例に該当するものはカスタマー・ハラスメントであると判断されます。

1 申出・要求内容に根拠や妥当性がない要求

① 根拠とする事実関係や因果関係がないもの又は確認できないもの

(例)

- 事実や根拠がない又は市に瑕疵・過失が認められないことに対する対応の要求
- 過大な補償や謝罪の要求
- 第三者からの要求（権利者の意向が確認できない、権利者への連絡を拒むなど）、代理人であることが確認できないケースなど（関係人ではあるが必要以上の対応を強要する場合を含む。）
- 根拠のない金銭・物品等の受領の強要

② 要求の根拠が明確でないもの

(例)

- どのように対応すれば良いか分からない曖昧な要求（暗に行為者の要求（金銭、事業施行等）を認めさせようとして執拗に不当な要求を繰り返すものなど）
- 市の行政執行に直接関係のない事項への回答や関与の求め
- 個人や団体間のトラブルへの関与の求め

③ 行為者の主張が一方的な考えや事実と異なるもので社会通念上受け入れ難いもの等

(例)

- 事実に基づかない事柄や根拠のない事項（そう感じた・そう聞いた）への対応や回答の求め等（事実認定の強要、執拗な回答の求めなどで業務に支障が生じるおそれがあるもの）
- 解決した認識の案件を蒸し返し、市の対応を終結させない意図・嫌がらせを目的としているもの
- 問題の本質以外の些細な事柄を理由とする不当な要求（一部の発言・言葉尻を捉えた批判・謝罪の求め等）

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

手段・態様が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的又は性的である場合

(例)

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、個人又は親族等の名誉毀損、侮辱、暴言その他これらに類する行為）
- 土下座や意に反する謝罪文の要求（意に反する文書の訂正要求等を含む。）
- SNS への投稿など嫌がらせ目的の職員や名札等の撮影（庁舎管理規則禁止事項）
- 庁舎外への呼びつけ・現場など庁舎外での拘束（退去を認めない）
- 継続的な（繰り返される）、又は執拗な（しつこい）言動、若しくはそれに対する対応（説明）の求め（何度も同じ回答となるもの）
- 拘束的な行動（不退去、居座り、長時間の電話等）
- 嫌がらせの類・根拠のない要求
- 差別的・性的な言動（モラハラ・セクハラの種類）
- 過度な要求（謝罪に來い、今日中に回答を持ってこい、許可を出せ等。また、そうした要求に応じないことへの重ねての苦情や謝罪の求め）
- 特別職・職員個人への接触（自宅訪問、個人所有の携帯電話等への電話やメール等による連絡等又はそれを口実とした脅し。）
- 内部事務に関する不当な干渉・要求（職員の処分、応対者の交代（指定）、人事異動の要求など）
- 事実に基づかない行為者の一方的な見解による謝罪等の求め（睨まれた、蔑まれた、陰口を言われた、笑われた、馬鹿にされた、反抗的な態度等）
- 別の案件を含めた対応への批判・要求（別の案件を含めて納得がいかない等）
- 時間外・休日の対応の求め（残業すればできるだろう等）
- 一方的な対応の求め（不満のはけ口、提言等とする一方的（自己満足）な電話やメール等での対応要求又は回答の求め、担当部署以外の職員への対応の求め等）
- 職員個人の撮影（名札等を含む）・SNS への職員情報、侮辱的内容等の拡散

第3 カスタマー・ハラスメントへの具体的な対応方法について

行政サービス利用者等からの苦情やクレームに対しては、それぞれの事情に配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、適切かつ迅速に対応することが重要です。このため、以下の事項に留意しつつ、初期段階から適切な対応を心掛け、まずは、カスタマー・ハラスメントの予防に努めます。

○ カスタマー・ハラスメントであると判断するためのポイント

- ✓ 苦情・クレームの「対象」は市のどのような行為か。具体的に特定できるか。
- ✓ 「理由」は何か。いつ、どこで、誰が、どのような被害等を受けたのか。事実関係を明らかにする証拠や証言はあるか。
- ✓ 「要求」は何か。市行政と因果関係はあるか。違法又は不当ではないか。理由との相当性はあるか。
- ✓ 「要求行為」は違法又は不当ではないか。対応に多くの時間が割かれるなど、業務に影響は生じていないか。

1 初動段階の対応

- ① 冷静に対応する
- ② 事実関係を正確に把握する
- ③ むやみに謝罪をしない

2 カスタマー・ハラスメントへの対応

カスタマー・ハラスメントへの対応において、担当者を孤立させてしまうと、担当者に大きな精神的な負担を生じさせ、このような負担から誤った判断や対応をしてしまい、結果として対応が更に困難となり、業務や行政サービスの提供に大きな支障を招くおそれがあります。こうした事態に至らないように、組織として毅然と適切に対応することが重要です。

① 組織的に対応する

- ア 上司への報告等
- イ 複数で対応する
- ウ 対応者の交代等
- エ 場所を選定する
- オ 時間を設定する
- カ 事案を所属長に報告し、所属で共有する
- キ 個別の対応方針を定めて所属内で共有する

② 毅然と対応する

- ア 議論は避ける
- イ 曖昧な回答はしない
- ウ 発言内容を録音する
- エ 警告する
- オ 対応を中止する

③ 法的に対応する

- ア 庁舎管理権の行使
- イ 警察に通報する
- ウ 顧問弁護士に相談する
- エ 対応を終結させる

④ 電話対応の基本

- ア 録音による正確な記録
- イ 警告する
- ウ 対応できない旨を告げ電話を置く（場合により即時電話を置く）

第4 カスタマー・ハラスメントの類型

カスタマー・ハラスメントに該当する行為は、様々なパターンが想定され、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を基本とするとカスタマー・ハラスメントに該当する行為は次のような類型とします。

- 1 時間拘束型・・・長時間の居座り・電話により、対応に当たる職員を拘束する。
- 2 理不尽・リピート型・・・理不尽な要求・繰り返しの対応（電話・面会）の求め
- 3 暴言型・・・大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」などの侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。
- 4 暴力型・・・殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為
- 5 威嚇・脅迫型・・・「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をとる。または、脅しをかける。「マスコミにリークする」、「市長や議員に連絡して問題にする」、「関係者が黙っていないぞ」といった職員を委縮させるような発言をする。
- 6 権威型・・・正当な理由なく、社会的な地位や権威を振りかざし要求を通そうとする、断っても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。
- 7 庁舎外拘束型・・・職場外である自宅や事務所、特定の場所などに呼びつける。
- 8 SNS上での誹謗中傷型・・・SNS上に名誉を毀損する又はプライバシーを侵害する情報を掲載する若しくはデマを拡散するなどの行為。
- 9 セクシュアル・ハラスメント型・・・職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、会食や私的な面会を執拗に求める、性的な内容の発言を行う。