

カスタマーハラスメント対応マニュアル

令和6年9月

加西市

1. 作成の目的

行政サービス利用者等からの「常識の範囲を超えた要求や言動」、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為は、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境のみならず個々の職員の健康の悪化を招くおそれがあります。

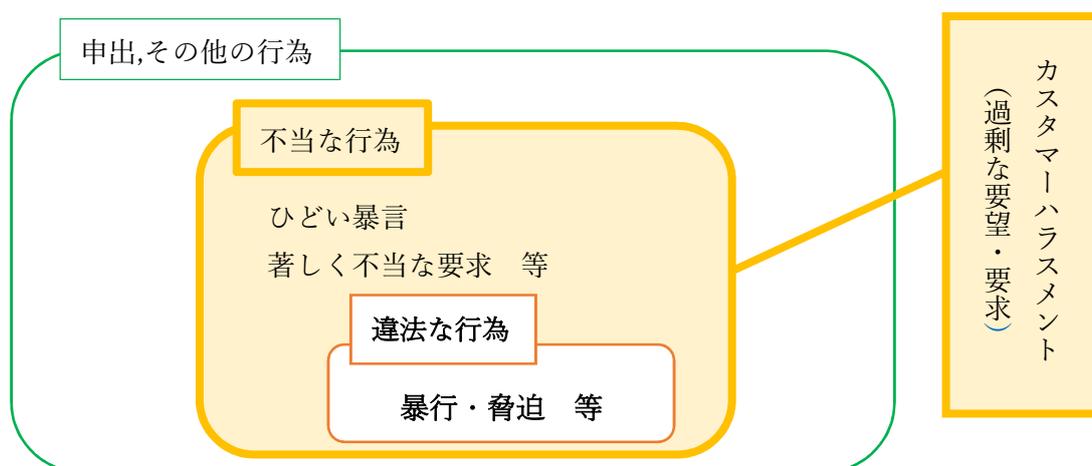
このような状況が発生した際、各職員個別の対応だけでは、問題の長期化や職員の健康被害といった事態の深刻化を招くおそれがあり、ひいては市民への行政サービス提供の遅滞を招くなど業務遂行上の支障となり得ます。職員が取り組むべき業務に注力し、適正で迅速なサービスを提供できるよう、職員の過度な負担を軽減することを目的として、カスタマーハラスメント該当行為に対する組織的な対応に関する統一的な手順を示します。

2. 行政に対する「カスタマーハラスメント」の定義

行政サービス利用者等からの申出・要求のうち、申出・要求内容に妥当性がないもの又は申出・要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らし不相当なものであって、職員の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と考えます。

～ カスタマーハラスメントの定義 ～

- ①明らかに必要性のない言動
- ②目的を大きく逸脱した言動
- ③手段として不相当な言動
- ④当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容できる範囲を超える言動



違法な行為 … 刑法等の法令に抵触する違法な行為で就業環境を害するもの

不当な行為 … 申出等の内容または行為手段の態様が、社会通念上相当であると認められないもので、就業環境を害するもの

3. カスタマーハラスメントの態様

(1) 反復・時間的拘束型

執拗に同様の申出・要求を繰り返し、その対応に職員が長時間拘束され、業務に支障が出るおそれがあるもの

(2) 暴言・威嚇・脅迫型

大声、暴言で責める言動、脅迫的な発言など、職員が畏縮して業務に支障が出るおそれがあるもの

「SNS にあげる」「口コミで悪く評価する」等の市や職員の社会的評価を下げるような脅しをかける行為や、侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする、性別や職員の居住地などを理由にした差別的発言、脅迫的な発言や反社会的勢力と関係をほのめかすなど、職員を畏縮させる言動をするなど

(3) 権威型

優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱い（文書の交付や理不尽な謝罪の強要等）の要求など、担当者だけでは対応が困難なもの

(4) 嫌がらせ型

セクシャルハラスメントに該当する行為を行うもの
職員の対応を撮影した動画、職員の氏名等のインターネット上での公表など、職員のプライバシーが損なわれるおそれがあるもの

(5) 暴力型

殴る、蹴る、物を叩く、物を投げつける等の行為を伴うもの

4. 対応体制の構築

(1) 市民応対における基本的な心構えの徹底

行政サービス利用者等からの行政や生活に関する相談等に対しては、市民目線に立った丁寧な応対（接遇、マナー）を心がけ、初期段階の苦情やクレームには丁寧かつ真摯に話を聞き、説明を尽くすなど適切な対応に努めます。

(2) 組織的な対応への移行

苦情等が長期化・複雑化し、悪質な事案へと発展が予見される場合には、上司が対応への同席や交代など必要なフォローを行うとともに、カスタマーハラスメントに該当する可能性があるかの判断を行うなど組織的な対応を行います。

(3) 市民への啓発・周知

広報やポスター等による市民や来庁者へのカスタマーハラスメント対策についての周知を行います。

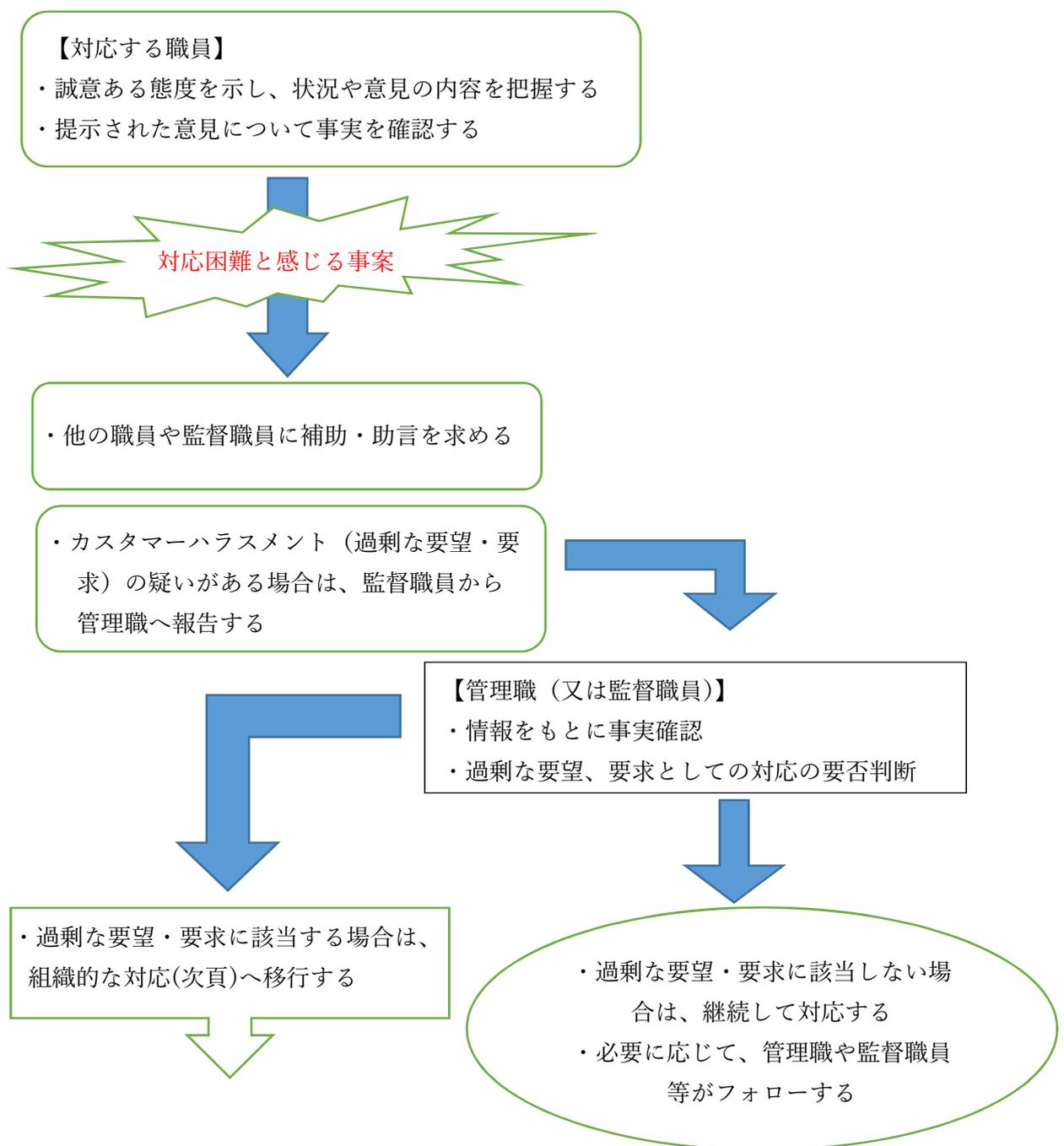
5. 対応の手順

(1) カスタマーハラスメント対応の概要

窓口や電話等において市民等の対応にあたる職員は、対応困難と感じた場合には、他の職員や係長等の監督職員に補助・助言を求めます。

当該市民等の要求・態度がカスタマーハラスメントに該当する可能性がある場合には、監督職員から管理職へ報告し、管理職（管理職不在の場合は監督職員）がカスタマーハラスメントの該当性の判断を行います。該当すると判断した場合には、行為者へ警告し、又は対応を終了する旨を明確に伝達します。それでもなお公務の円滑な遂行を妨げる行為を継続する場合には、必要に応じ、所属長が退去命令を行います。

(2) 事案発生時の対応



(3) 組織的な対応

行為者の対応に当たった職員は、たまたま攻撃の対象となった職員であるに過ぎず、すべての責任を一人で負う必要はありません。

基本的に、カスタマーハラスメントに該当するような過剰な要望・要求に対して、本来であれば受け入れることのない要求等を通してしまうことがあってはいけません。

過剰な要望・要求を行う者は、説得に応じない場合も多く、話し合いが平行線の状況に留まることがあってもやむを得ません。

組織（部署）として「これ以上は対応をいたしません」という基準を決め、相手に示し、相手方がそれを超えた場合には、案件の内容に関わりなく、組織の判断として次のような対応に切り替えます。（7）組織的対応例も参照

○複数での対応

上司と担当、記録担当、連絡担当など複数の職員で対応をする。

○窓口対応や電話対応の中断

これ以上対応できない旨を告げ、電話対応を終了、またはお引き取り願う。

加西市庁舎管理規則に基づく退去命令や警察への通報を行う。

○情報共有及び今後の対応の検討

カスタマーハラスメント相談窓口、不当要求対策委員会へ報告する。

警察や顧問弁護士に相談する。

カスタマーハラスメント事案の対応では、行為者との関係の悪化を必要以上におそれて、無理な要求を通すことのないよう、組織として毅然とした対応を徹底することが重要です。

対応をする中では、相手にこちらの言葉尻をとらえられ、話をすり替えて攻撃されれば、融通を利かせて落としどころを見つけたいと考えてしまう状況に陥ってしまうかもしれません。しかし、それこそが相手の狙いです。そこで融通を利かせてしまうことは、次の過剰な要望、要求を助長する行為にほかなりません。

公正・公平に職務にあたり、全職員が一丸となって組織的な対応に努めましょう。

6. 事案の報告と共有

(1) 相談窓口の設置

カスタマーハラスメント相談窓口を総務課に設置します。相談窓口では、カスタマーハラスメントに関する相談対応を実施します。次の事案報告のほか、カスタマーハラスメントに関連する職員からの相談全般に対応します。

(2) 事案の報告

カスタマーハラスメント事案への対応後は、経過記録及び対応内容を整理した報告書を作成し、所属長は相談窓口で報告書を提出するものとします。相談窓口では、報告を受けるとともに、当該部署と連携して今後の対応や改善策を協議・検討していきます。

7. 組織的対応例

①反復・時間的拘束型への対応

対応開始から30～60分を目安として、理由（一連の対応要領が、組織のルールとして決められていること）を説明したうえで、「これ以上の対応はできない」旨を明確に告げる。

その後、一定の時間（15分程度）が経過した時点で、「これ以降は対応を打ち切る」旨を告げてお引き取りを願う、または電話を切る。

それでもなお、行為者が退去しない場合には、（15分後を目安に）加西市庁舎管理規則に基づき公務の円滑な遂行を妨げる行為にあたるとして、「退去命令」により再度退去を求め、求めに応じない場合には警察に対応を要請することを告げる。

再度架電が継続した場合も、求めに応じない場合には警察に対応を要請することを告げる。

②暴言・威嚇・脅迫型への対応

大声を張り上げる行為や侮辱的な発言は、周囲の迷惑となるため、止めるように求める。

それでもなお大声や侮辱的発言、名誉棄損あるいは人格を否定する発言が止まない場合は、事後の事実確認を目的として録音する旨を告げ、録音を開始して退去を求める。

脅迫的な発言や反社会的勢力との関係をほのめかすなど、職員を怖がらせる行為や、「SNSにあげる、口コミで悪く評価する」等と社会的評価を下げるような脅迫があった場合は、対応者の安全確保を優先し、複数名で対応し、退去を求める。退去しない場合には、「退去命令」を行い、指示に応じない場合には警察に対応を要請することを告げ、それでも退居しない場合は警察に対応を要請する。

危害を加える旨を口にするなど、職員の身体に危険が及ぶ場合は警察へ対応を要請する。

③権威型への対応

権威を誇示し、特別扱いを要求したり、文書の交付や理不尽な謝罪を要求したりする相手に対しては、不用意な発言をしないよう心掛け、速やかに上位者と交代する。

理不尽な要求には応じないようにし、「①反復・時間拘束型」に準じた対応を取る。

④嫌がらせ型への対応

対応者の安全確保を優先し、複数名で対応する。

「②暴言・威嚇・脅迫型」に順じて対応し、脅迫にあたるような言動など、法令違反にあたる行為、言動のある場合は警察へ通報する。

⑤暴力型への対応

殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う場合は、危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を優先する。

複数名で対応し、直ちに警察へ対応を要請する。

8. 不当要求対策委員会（加西市コンプライアンス条例）について

報告を受けたカスタマーハラスメントの内容が、不当要求行為に該当する事案や、継続性や悪質性が高い事案の場合、総務課は加西市コンプライアンス条例に定める不当要求行為対策委員会を開催します。

委員会で不当要求行為に該当すると判断された場合は、条例に基づき次のような対応を実施します。

- ・行為者等への警告文の送付
- ・不当要求行為を行った市民等の氏名・警告内容の公表
- ・全部署への情報共有
- ・被害を受けた職員への配慮

不当要求行為とは【加西市コンプライアンス条例 抜粋】

第2条 （略）

(4) 特定要求行為 次に掲げるものをいう。

- ア 市が行う許可又は認可、契約、職員の採用、人事異動等に関し、特定の者に対して有利又は不利益な取り扱いを求めること。
- イ 職務上特定の者に対し、義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨げること。
- ウ 執行すべき職務を執行しないよう、又は所定の期限までに執行しないよう求めること。
- エ 職務上知り得た情報を漏えいさせようとする事。
- オ 公務員としての職務に関する倫理に反する行為を求めること。
- カ 法令により与えられた権限の行使にあたり、公正中立な執行を妨げること。

(5) 不当要求行為 特定要求行為のうち、暴力的行為、威圧的言動、脅迫等を伴うもの及び次に掲げるものをいう。

- ア 正当な理由がなく面会を強要する行為
- イ 粗野又は乱暴な言動により、職員に恐怖心を抱かせる行為
- ウ 正当な権利行為を装い、又は団体の威力を示す等社会常識を逸脱した手段により、機関紙、図書等の購入を要求する行為又は金銭を不当に要求する行為
- エ 前各号に掲げるもののほか、庁舎等の公共施設の保全及び秩序の維持並びに公務の執行に支障を生じさせる行為

9. 警察への連絡

管理職の指示のもと警察に通報をおこなう際は以下のとおりとします。

(1) 緊急連絡先

加西警察署 (0790) 42-0110

緊急通報用電話番号 110

(2) 状況説明の例

加西市役所●●課の●●です

(類型の例示を参考に) という事案が発生しました

相手方は男性 (女性) ●名、当方は職員●名が対応中です

●●時●●分から・・・していただくように依頼を重ねました

が、聞き入れていただくことができません

事案解決の支援をお願いします

※警察からは、脅迫・暴力の有無等の質問があります。職員 (市民) が恐怖を感じているなど状況を説明してください。

10. 対応マニュアルの改訂

先に記載したカスタマーハラスメントの態様はあくまでも例示であり、実際には職場や職種によって、その態様は様々であると想定されます。そのため、カスタマーハラスメントの態様に応じた組織的対応例についても、記載した限りではなく、柔軟な対応が求められることも考えられます。

については、相談窓口である総務課で報告又は相談を受けた事案及びその対応を実例として蓄積し、必要に応じてマニュアルを改訂していきます。

11. さいごに

このマニュアルは、カスタマーハラスメントに該当するような過剰な要望・要求に対して、組織として毅然と対応することで、職員の就業環境の悪化を防ぐとともに、市民サービス向上を図ることを目的に作成しました。

もし、誠実かつ丁寧に市民対応を実施する中で、過剰な要望・要求を受けていると感じたときは、迷わず、まずは周りの職員に相談し、助力を求めてください。

また、対応終了後であっても、「あれはカスタマーハラスメントだったのではないか」と思い返しストレスを感じるようなことがあれば、一人で思い悩むのではなく、周りの仲間や相談窓口にご相談してください。

より働きやすい就業環境を整備することで、より適正で迅速な行政サービスを提供することができます。全職員が一丸となってハラスメントを撲滅し、より良い職場を作っていけるよう、共にがんばりましょう。

