

長浜市職員カスタマーハラスメント対応基本方針

1 はじめに

本市においては、市民のみなさまからのご意見・ご要望は、適切かつ良質な行政サービスの提供及び市政運営の改善につながる大変貴重な機会として、真摯に対応をしています。

一方で、ご意見・ご要望の一部には、いわゆるカスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為（暴行、脅迫、暴言等により職員の人格及び尊厳を傷つけるものなど）が見受けられます。このような社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の職場環境を悪化させるだけではなく、業務の能率低下を招き、ひいては、市民のみなさまに対する行政サービスの低質化を引き起こしかねない深刻な問題です。

本市では、職員が安心して働くことができる職場環境を確保し、適切な行政サービスを提供し続けることができるようにするため、カスタマーハラスメントに対して、組織として毅然とした態度で対応を行います。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、次のすべてに当てはまるものをいいます。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、② 要求内容の妥当性に照らして、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、③ 当該手段・態様によって、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・尊厳が害され、又は職員の職場環境が害されるもの。 |
|---|

3 カスタマーハラスメントになりうる行為（例示）

（１）要求内容に妥当性がないもの

- ① 長浜市の行政サービス又は行政手続等に係る過剰又は不当な要求
- ② 長浜市の行政サービス又は行政手続等に関係のない要求
- ③ 性的な要求、職員のプライバシーにかかわる要求
- ④ 法令に違反する事務処理の要求、制度上対応できないことの要求
- ⑤ 妥当性のない金銭・契約の要求、開庁時間外の対応要求

（２）手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げつける等の暴行、傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ③ 威圧的、差別的な言動
- ④ 継続的、執拗な言動（同様の質問の執拗な繰返し、揚げ足取り、執拗な責立て等）
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、長時間にわたる居座り・電話、大量又は長文の電子メール・文書の送付等）
- ⑥ 撮影行為等（無断撮影・録音、SNS等への職員のプライバシー情報の投稿等）

※上記の「言動」は、対面、電話、電子メール又は文書によるものを指します。

4 カスタマーハラスメントへの対応方針

(1) カスタマーハラスメントの判断

判断に当たっては、次の点に留意します。

① 安易な判断の禁止

行政サービスの利用者等からの苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、丁寧かつ誠実に対応します。

② 警察への通報

暴行、傷害、器物損壊など明らかに犯罪に該当する場合は、カスタマーハラスメントに該当するかどうかに関わらず、直ちに警察へ通報します。

(2) 組織的な対応

カスタマーハラスメントが疑われる場合、複数の職員で対応するなど、組織的な対応をします。

(3) 対応の中止

カスタマーハラスメントを止めていただくよう注意・警告をする場合があります。注意等をしていまだなおカスタマーハラスメントを止めていただけない場合は、窓口対応・電話対応を打ち切ります。

(4) 法的な対応

悪質と認められる場合は、次のような法的な対応をします。

- ① 長浜市庁舎管理規則に基づく退去命令等
- ② 長浜市公益通報及び不当要求行為等の対策に関する条例に基づく対応
- ③ 警察への通報
- ④ 弁護士への相談
- ⑤ 民事保全法に基づく仮処分命令の申立て

5 長浜市の取組

長浜市では、カスタマーハラスメントに関して次のような取組をしています。

- ① 窓口等にカスタマーハラスメント防止啓発ポスターを掲示しています。
- ② 名札は、「フルネーム」ではなく、「名字のみ」の表記としています。
- ③ 犯罪の防止、職員への不当な圧力の排除及び行政サービスの向上を目的として、外線電話の通話を録音しています。
- ④ 正確な対応記録の作成等を目的として、必要に応じて、ＩＣレコーダーにより会話等を記録します。
- ⑤ 「長浜市職員カスタマーハラスメント対応マニュアル」に基づき、組織として共通したルールに基づき、カスタマーハラスメントに対する対応をします。
- ⑥ メンタルヘルスに不調を来した職員（不調の兆候が見られる職員を含む。）に対して、公認心理師による相談対応などのアフターケアを行います。