

八潮市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本方針策定の目的

八潮市では、市民の皆様の利便性向上と、公平・公正な行政サービスの提供に努めています。また、本市への意見や要望は、行政サービスの改善に資するものであることから、誠実に受け止め、十分な説明を尽くすなど、引き続き真摯に対応していきます。

しかしながら職員に対する一部の不当な要求や、威圧的な言動などのカスタマーハラスメント（以下「不当要求・迷惑行為」という。）は、職員の心身の健康を害するだけでなく、他の市民の皆様への迅速かつ適切な行政サービスの提供を妨げる深刻な課題となっています。

そのため、カスタマーハラスメントから、職員の安全と尊厳を守り、行政サービスの適正かつ円滑な執行を確保するため、毅然とした態度で組織一丸となって不当要求・迷惑行為に対応するため、基本方針をここに定めます。

2 カスタマーハラスメント（不当要求・迷惑行為）の定義

本方針において対象とする行為は、市民や事業者等からの苦情、要望・言動のうち、「要求の内容に妥当性がないもの」または「要求の手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するもの、または行政事務の適正な執行を阻害するもの」とします。

(1) 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ① 本市が提供する行政サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ② 本市が提供する行政サービスに関係のない要求である場合
- ③ 本市が対応することが現実的に不可能な要求である場合

(2) 対象となる主な行為（例示であり、限定されるものではありません。）

- ① 身体的、精神的な攻撃
 - ・暴力や、つばを吐きかける行為
 - ・壁や机を叩く、蹴る、物を投げつける
 - ・職員に恐怖を感じさせるように罵倒や恫喝をしたり、脅したりする
- ② 威圧的な言動
 - ・市の対応を一方向的に非難し、自己の主張を押し付ける
 - ・市の発言等を曲解して自己の都合のいいように解釈する
 - ・基準、順番を曲げて、許認可や制度の適用等をするよう、一方向的あるいは強硬に要求する
 - ・当事者でない者が介入し、当事者を装い便宜や賠償等を要求する
 - ・「困っている市民に手助けするのは当たり前」と、一般論の主張を繰り返し、根拠のない便宜等を求める
 - ・SNSへの暴露をほのめかす

③ 謝罪の要求、金銭補償等の過度な要求

- ・本来の意見や要求とかけ離れて、「態度、対応が悪い。謝罪しろ。上司を出せ。市長に会わせろ。」などと要求する
- ・金品や土下座等を強要する
- ・職員のちょっとした言動等を捉えて、執拗に謝罪を求める
- ・職員が謝罪しても納得せず、執拗に上席者の謝罪、謝罪文を要求する

④ 継続的、執拗な言動、拘束的な行動

- ・できないことや合理的理由を説明しても納得せず、一方的な主張や要求を繰り返す
- ・市の提案（代替案）を受け入れず、自身の思い通りになるまで窓口に居座り続ける
- ・職員の説明に納得せず、別の職員を捕まえて、延々とクレームを言う
- ・何度も電話をかける。何度も同じ話を繰り返す。1時間を超える長時間の電話
- ・毎月のように同じ行為を繰り返し、要求行為そのものが目的化している
- ・本来の要求行為とは無関係な会話を展開し、職員の対応や思考を混乱させる

⑤ 職員個人への攻撃、セクシュアルハラスメント

- ・職員個人に対する侮辱的、差別的な発言
- ・身体に触る等の職員へのわいせつな行為や言動
- ・職員の自宅への電話、待ち伏せ、付きまといといった性的な言動
- ・職員の氏名や画像をSNS等に投稿する行為

3 カスタマーハラスメントへの対応

市民の意見や要望には、引き続き真摯に耳を傾け、相手の立場や事情を踏まえた上で、行政としての説明を十分に尽くすなど、適切な対応に努めます。ただし、過度な要求や威圧的な言動など、職員の尊厳を傷つけたり、通常の社会的なマナーや節度を著しく逸脱した行為が認められる場合は、職員を守るために以下のとおり対応します。

- ・複数の職員等での対応や、事案の組織内共有、職員からの相談体制整備など、組織的な対応を行います。
- ・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対応します。
- ・悪質と判断される場合には、警察などの関係機関と連携し、必要な対応を行います。

4 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する市の基本姿勢の明確化、市民等への周知、啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定と職員への周知
- ・職員への教育、研修
- ・被害職員に対する相談体制
- ・警察への通報や、顧問弁護士、専門家との連携