

磐田市職員のためのカスタマーハラスメントに対する基本方針（案）

1 目的

近年、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）の被害に関する報道を見聞きする機会が増えており、厚生労働省の調査でもカスハラ被害が増えたとする結果が示され、その対応について、国や地方公共団体、さらには民間企業における動きが急速に進んでいます。

本基本方針は、本市職員がカスハラを適切に予防・対応するための原則・手順を示し、市民サービスの質を守るとともに、職員の安全と尊厳を守ることを目的とします。

2 基本原則

職員は、市民等の市政運営に対する要望等の重要性を自覚し、誠実にその内容を受け止め、質の高い市民サービスの提供や市民の福祉増進を図ることに努めるものとします。

一方、その過程において、カスハラに該当する行為が見受けられた場合には、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がる恐れがあります。

市は市民等からの意見や要望に対し真摯に対応していくことはもちろんですが、カスハラに対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

3 カスハラの定義

市民等からのクレーム・言動のうち、当該要求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・態様が社会通念上の相当性を逸脱した行為であって、職員の勤務環境を害するものをいいます。

4 カスハラに該当し得る主な事例

(1) 要求内容の妥当性

- ・ 要求内容が磐田市の行政サービスと関係がないもの
- ・ 行政サービスに誤り、過失が認められないもの
- ・ 根拠のない事柄に基づく故意的な要求

(2) 社会通念上の相当性を逸脱した行為

- ・ 長時間の拘束（居座り、電話等）
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 大声で威圧
- ・ 土下座を強要
- ・ 人格を否定
- ・ 対応者の揚げ足取り
- ・ 電子メールを繰り返し送りつける
- ・ 交流サイト（SNS）への悪評の投稿をほのめかして脅す
- ・ 無断で撮影
- ・ 物を叩く、投げつける
- ・ 性的な要求やプライバシーに関わる要求 など

5 カスハラへの対応

上記の例を含め、カスハラと認められる行為があった場合は、速やかに対応を終了し退去を求めます。

また、以下のとおり対応します。

(1) 威圧的な言動・過度な要求をする者への対応について

- ・対応場所は、原則として所属の管理の及ぶ打合せコーナー等とし、やむを得ず庁舎外で対応する場合にあっても密室は避け、人の出入りしやすい場所とします。
- ・必要に応じて窓口や電話での会話を録音します。

(2) 長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について

- ・面談等の時間は、原則として最大でも1時間（電話対応については20分を目安）とします。その時間を超過する場合は、対応を終了します。

(3) SNSへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について

- ・原則、庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止とします。（ただし、公務上支障がないものを除きます。）
- ・職員を誹謗中傷するSNSへの投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は警察へ通報します。

(4) 職員の安全確保について

- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先します。
- ・対応は、相手方と同数以上の複数人で行い、危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報します。

(5) 磐田市職員のための不当要求等への対応の手引に基づく対応

- ・カスハラ行為の内容により、「磐田市職員のための不当要求等への対応の手引」に基づき組織的に、かつ、警察その他の関係機関と緊密な連携により対処します。