

宍粟市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

市民、事業者、施設利用者、議員等から宍粟市に寄せられるご意見やご要望は、行政サービスの向上や業務改善につながるものであり、真摯に受け止め、相手に寄り添って丁寧に対応すべきものです。

一方で、これらの中には、過剰な要求や職員の人格を否定する言動など、カスタマーハラスメントに該当するものも見受けられます。

カスタマーハラスメントは、就業環境を悪化させるだけでなく、通常業務への支障や行政サービスの低下を招く恐れがあります。

宍粟市では、より良い行政サービスを継続的に提供していくため、職員に対する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してまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員が業務上対応する全ての方からの要求・言動のうち、(1)要求内容が妥当性を欠くもの、または、(2)要求を実現するための手段・様態が社会通念に照らして相当でないもので、(3)職員の就業環境が害されるものをいいます。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、個人で安易に判断せず、担当者、所属長等が連携し、組織で対応した上で判断します。

(1) 要求内容が妥当性を欠くもの

- ・提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ・要求の内容が宍粟市の行政サービスの内容と全く関係がないもの

(2) 要求を実現するための手段・様態が社会通念に照らして相当でないもの

分類	行為の例
①反復・時間的拘束	・頻繁に来庁、または電話等により、同様の苦情や要求を繰り返す。 ・電話や窓口で、職員を長時間拘束する（電話対応の場合概ね30分以上、窓口対応の場合概ね1時間以上）。 ・複数部署にまたがり複数回のクレームをつける。
②暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷・侮辱	・大声、暴言で執拗に職員を責める。 ・脅迫的、差別的、性的な言動をする。 ・金品や正当な理由がない損害賠償等を要求する。 ・SNSへの投稿やマスコミへの暴露等をほのめかした脅しを行う。 ・机やイス等を叩く、蹴とばす等を行う。
③揚げ足取り	・自らの要求を繰り返し、通らない場合は職員の発言や言葉尻を捉え、荒さがしをする。 ・職員または市役所の対応上の不備や不手際に対し、一方的に執拗なクレームをつける。

④権威型	・優位な立場にいること（市長や議員の知り合いをかたる等）を利用して暴言を吐いたり、特別扱いを要求する。
⑤その他	・制度上対応できないことや、業務時間外での対応を要求する。 ・個人、役職、性別等により、特定の職員を指名して対応を要求する。 ・職員の対応等を理由に、「辞めさせろ」「異動させろ」等の要求をする、土下座等、過度の謝罪を要求する。 ・無断で、職員を撮影、会話を録音する。

※例示であって、これに限定されるものではありません。

（３） 職員の就業環境が害されるもの

その要求・言動によって、職員として受忍すべき限度を超えて精神的・肉体的苦痛を受け、業務に支障をきたすもの

３ カスタマーハラスメントへの基本的な対応

職員に対するカスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為に対しては、録音・録画・対応記録等により実態を把握し、必要に応じて関係部局で事案を共有します。

さらに、そういった行為を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合は、対応を中止するなど、毅然とした対応を取ります。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

４ 宍粟市におけるカスタマーハラスメント対策

カスタマーハラスメントに対して組織的に対応するために、次のような対策を講じるものとします。

（１） 基本方針の周知啓発

- ・カスタマーハラスメントに対する宍粟市の基本姿勢の明確化及び職員への周知
- ・市民等へのカスタマーハラスメント防止に向けた啓発

（２） 庁内体制の整備

- ・カスタマーハラスメントへの対応マニュアルの作成
- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等の職員研修の実施
- ・カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員に対する配慮体制の整備
- ・自動録音電話等の導入によるカスタマーハラスメント防止策の検討

令和７年１０月制定

宍 粟 市