

橋本市職員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

橋本市では、市民の理解を得ながら、市民に必要な行政サービスを提供するよう努めています。そして、行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、本来、市政を推進するに当たって貴重なものであり、これらに対しては、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

橋本市では、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応していきます。

2. カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

(1) カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるものをいいます。

(2022年2月 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」)

(2) カスタマーハラスメントに該当する具体的行為

(以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。)

類型	行為のタイプ	行為の例	抵触するおそれのある刑法等
(A) 拘束・リピート型	長時間拘束 (目安として1時間以上要求を繰り返す場合)	・窓口等での長時間の拘束、居座り ・長時間の電話	・公務執行妨害罪(第95条第1項) ・不退去罪(第130条) ・監禁罪(第220条) ・偽計業務妨害罪(第233条) ・威力業務妨害罪(第234条)
	リピート型 (目安として同内容のクレーム3回以上)	・頻繁な来庁によるクレーム ・度重なる電話によるクレーム	・不退去罪(第130条) ・偽計業務妨害罪(第233条) ・威力業務妨害罪(第234条)
(B) 暴言・威圧型	暴言・暴力	・声を荒げる、大声を出す ・職員をにらむ ・物を叩く・投げつける ・恫喝、罵声、暴言を繰り返す ・人格、職業、性的思考等に関する侮辱的な言動 ・殴打、足蹴りをする ・唾を吐きかける	・傷害罪(第204条) ・暴行罪(第208条) ・脅迫罪(第222条) ・侮辱罪(第231条) ・威力業務妨害罪(第234条) ・軽犯罪法違反

	揚げ足取り	・話の揚げ足や言葉尻を取って責める ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・市の落ち度に対する一方的なクレーム ・当初の話からのすり替え	・強要罪（第 223 条） ・威力業務妨害罪（第 234 条）
	脅迫	・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すと言った発言や SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し ・職員や職員の親族に危害を加えるような言動	・公務執行妨害罪（第 95 条第 1 項） ・脅迫罪（第 222 条）
	正当な理由のない過度な要求	・言いがかりについての金銭要求 ・私物の故障や破損についての金銭要求 ・難癖による税等の未払いや返金要求 ・書類不備にかかわらず許可等を求める ・施設設備等への過剰な要求（体育館の毎日の予約等） ・担当業務外の苦情（国、県、他市町村に関するもの等） ・業務時間外の対応要求 ・自宅等業務場所以外へ職員を呼びつける ・上司、性別、年齢等、特定の職員を指名し、対応を要求 ・口頭や文書による謝罪、土下座、職員の異動、辞職の要求	・職務強要罪（第 95 条第 2 項） ・脅迫罪（第 222 条） ・強要罪（第 223 条） ・詐欺罪（第 246 条） ・恐喝罪（第 249 条）
(C) 権威型	権威型	・優位な立場（市長や議員の知り合いをかたる者、元市役所職員等）にしていることを利用した暴言、特別扱いの要求 ・肩をつかまれ、無理やり土下座させられようとする	・脅迫罪（第 222 条） ・強要罪（第 223 条）
(D) 誹謗中傷型	SNS への投稿	・インターネット上への投稿（職員の氏名、写真、映像、音声等の個人情報や職員の対応状況等の流布） ・SNS 等の投稿により市や職員の信用を毀損、又は業務を妨害させる行為	・名誉棄損罪（第 230 条） ・侮辱罪（第 231 条） ・信用毀損罪（第 233 条）
	無断撮影・録音	・カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影、録音	・名誉棄損罪（第 230 条） ・侮辱罪（第 231 条）

(E) その他	セクハラ	・特定の職員へのつきまとい行為 ・職員へのわいせつな言動や行為、盗撮 ・職員の服装や容姿に関する中傷	・不同意わいせつ罪（第 176 条） ・名誉棄損罪（第 230 条） ・ストーカー規制法
	その他	・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・職員を名指しした誹謗中傷ビラの配布 ・火炎瓶等を持ち込む、又は準備 ・職員が示した役所の公文書を破り捨てる ・庁内の備品（ペンや椅子等）を投げつけて破損させたり、窓口カウンターを蹴り上げて壊す	・現住建造物等放火罪（第 108 条） ・未遂罪（第 112 条） ・予備罪（第 113 条） ・建造物侵入罪（第 130 条） ・名誉棄損罪（第 230 条） ・公用文書等毀棄罪（第 258 条） ・器物損壊等（第 261 条）

※行為の内容により、警察に通報することがあります。

3. カスタマーハラスメントの対応及び対応例

(1) カスタマーハラスメントの対応

行政サービスの利用者等からの要望や意見には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。さらに、悪質と判断される場合には、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。

(2) カスタマーハラスメントの類型と、類型ごとの対応例

(A) 拘束・リピート型	(B) 暴言・威圧型
長時間又は頻繁な電話、居座りなど ▶ <u>一定時間（概ね 1 時間）の経過をもって対応を終了する</u> 【対応例】 「繰り返し話をお聞かせいただき、内容はわかりました。他の業務がありますので、対応を終了させていただきます。」 ・面談等の時間は、原則として 30 分以内とします。なお、面談等の時間が 1 時間を超過する場合は、対応を終了します。	大声、暴言、侮辱的な発言など ▶ <u>3 回以上の警告を目安に対応を終了する</u> 【対応例】 「やめていただけないようですので、対応を終了させていただきます。業務の支障となりますので、お引き取りください。」 ・面談は、原則として、庁舎等で行います。 ・面談は、複数の職員で対応し、面談の開始から終了まで録音します。 ・カスタマーハラスメント防止のため、威圧的な言動・過度な要求をする者でなくても、必要に応じて窓口や電話での会話を録音します。

(C) 権威型	(D) 誹謗中傷型
特別扱いの要求、土下座の要求など ▶ <u>丁寧な対応を行うが、要求には応じない</u> 【対応例】 「(課長を出せと言われましても、) 組織として対応しているので、引き続き私共で対応させていただきます。」 ・ 行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ、複数の職員で対応するなど、対応する職員の安全確保を優先します。 ・ 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。	執務室内や職員の撮影、録画など ▶ <u>撮影や録画をさせない</u> 【対応例】 「他のお客様や職員のプライバシーが侵害される可能性がありますので、録画はやめてください。やめていただけない場合は、退室をお願いします。」 ・ 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します。(ただし、公務上支障がないものを除きます。) ・ カスタマーハラスメント行為が収まらない相手に対しては、弁護士等に相談し、内容証明を送付するなどの警告を行います。 ・ 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. 基本的な対策について

- ・ カスタマーハラスメントに対する橋本市の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発を行います。
- ・ 職員のための相談対応体制を整備します。
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順を策定します。
- ・ 対応ルール of 職員等への教育・研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントの実態及び防止に係る取組等の情報収集と有用な情報を発信します。