

# 鎌ヶ谷市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

## 1 はじめに

本市は、市民の皆様をはじめとする行政サービスの利用者等からの市政運営に対するご意見やご要望などの重要性を理解し、その内容を誠実に受け止め、丁寧かつ真摯に対応することを心掛けながら業務にあたっています。

一方で、一部の行政サービスの利用者等による理不尽で過剰な要求、暴言や恫喝、長時間及び繰り返しの拘束などの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」が発生しています。

令和7年10月に本市の職員（再任用及び会計年度任用職員など市役所で働く全ての職員）を対象としたカスタマーハラスメントに関するアンケートを実施したところ、全回答のうち約35パーセントが「カスタマーハラスメントを受けたことがある」というものでした。中には、カスタマーハラスメントを受けた後に不安や不快感が続いた、仕事へのパフォーマンスが低下したなどのカスタマーハラスメントによる悪影響が生じたとの声が多数あり、本市においても、カスタマーハラスメントが、職員の精神的な負担となる、対応を強いられることにより本来の業務遂行に遅滞が生じるなどといった、本市の行政サービスの提供に支障を招く大きな問題となっていることがわかりました。

本市は、行政サービスの利用者等からのご意見やご要望などに対しては丁寧かつ真摯に対応し、接遇の向上に努めることを前提とした上で、より良い行政サービスを提供するためには、カスタマーハラスメントから職員を守り、職員一人一人が健康を確保し、働きがいを持ち、安心して働くことのできる職場環境を整備することが最重要課題であるとの認識のもと、鎌ヶ谷市職員カスタマーハラスメント対策基本方針を定め、カスタマーハラスメントに対し、組織的に毅然とした対応を行っていきます。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

本市では、カスタマーハラスメントを「行政サービスの利用者等からのクレームや言動のうち、そのクレームや言動の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や態様が社会通念上不相当なものであり、その手段や態様により職員の就業環境を害するもの」と定義し、次の（１）から（３）までの観点から、カスタマーハラスメントに該当するかを判断します。

- （１） 要求内容が妥当性を欠くこと。
- （２） 要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であること。
- （３） 職員の就業環境を害するものであること。

### （１） 「要求内容が妥当性を欠く」の例

⇒ 要求内容が著しく妥当性を欠く場合には、その実現のための手段・態様がどのようなものであっても、社会通念上不相当とされる可能性が高くなると考えられます。

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求内容が本市の行政サービスの内容と関係がない場合

### （２） 「要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であること」の例

⇒ 要求内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様の悪質性が高い場合には、社会通念上不相当であるとされることがあると考えられます。

（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性の高いもの）

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
- ・ 威圧的な言動（物を壊す、机をたたくなど）
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座りなど）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求

（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）

- ・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・ 謝罪の要求（土下座を除く）

《参考：「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（R4.2 厚生労働省作成）から一部を抜粋》

### 3 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、当該行為を速やかに中止するよう警告し、それに従わない場合は、対応の中止や、鎌ヶ谷市庁舎管理規則に基づく退去要求など、カスタマーハラスメントを容認せず、毅然とした態度で対応していきます。さらに悪質な場合には、警察への通報や弁護士への相談など、段階的かつ毅然とした対応を行います。

### 4 基本的な対策

啓発ポスターや基本方針の内容の掲示、相談体制の整備など、実効性のある対策を導入します。本方針は、行政サービスの利用者等にも周知することにより、職員と行政サービスの利用者等の双方にとって安心できる窓口を実現していきます。

#### ◆具体的な対策の例

- ・ カスタマーハラスメントに対する鎌ヶ谷市の基本方針の明確化
- ・ カスタマーハラスメントへの対応等の明確化、職員への周知
- ・ 職員の相談対応体制の整備、職員研修の実施
- ・ 基本方針や啓発ポスターの掲示