

鎌ヶ谷市職員カスタマーハラスメント対応マニュアル（概要）

1 はじめに

市民の皆様から寄せられるご意見やご要望は、市政を進める上で大切なものであり、丁寧かつ真摯に対応する必要があります。

その一方で、一部の行政サービスの利用者等によるカスタマーハラスメントにより、職員の精神的な負担や職場の業務遂行の遅滞、行政サービスの提供に支障を招く等の問題が生じています。

こうした状況において、本市では、カスタマーハラスメントから職員を守り、適正で迅速な行政サービスを提供できるよう、カスタマーハラスメントに対し職員が一丸となり、組織として毅然とした対応を行うため、本マニュアルを策定しました。

2 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や言動^(※1)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^(※2)の就業環境を害するもの

(※1) 職員が職務に従事している場所（通常勤務している場所以外の場所及び行事の場等であって当該職員の職務と密接に関連するものも含む。）において発生するものをいいます。

(※2) 職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じるなどの、当該職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

<カスタマーハラスメントに該当する可能性のある言動（例）>

言 動	具体例事例
①時間拘束型	長時間の拘束・居座り・電話、職場外での拘束、夜間対応要求
②リピート型	頻繁な来庁、度重なる電話・メール、同じ内容のクレームの繰り返し、複数部署にまたがるクレーム
③暴言型	大声、暴言、恫喝、罵声
④暴力型	殴る、蹴る、唾を吐きかける、机をたたく

⑤脅迫型	物を壊す、「殺す」といった発言による脅し、SNSやマスコミへの暴露のほめかし
⑥権威型	正当な理由のない権威の振りかざし等による特別扱い要求、文書等による謝罪や土下座の強要
⑦謝罪型	根拠のない謝罪要、土下座の強要、上司等による対応要求
⑧セクハラ型 ※同性・異性の別を問わない	特定の職員へのつきまとい、わいせつ発言・行為
⑨正当な理由のない過度な要求	制度上対応できないこと（本市の行政サービス以外等）への要求、担当業務外の苦情・要求、言いがかりによる金銭要求
⑩職員への揚げ足取り・言いがかり	粗探し・言葉尻を捕らえる、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、言いがかり

3 カスタマーハラスメントの判断基準

以下の3つの観点から判断します。

- ・要求内容の妥当性を欠くこと。
- ・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。
- ・職員の就業環境を害するものであること。

カスタマーハラスメントに該当する言動があった場合でも、即時にカスタマーハラスメントと認定するのではなく、まず、その言動の鎮静化を図る努力を行います。それでも、相手のカスタマーハラスメントに該当する言動が続くようであれば、その時点でカスタマーハラスメントとして対応します。

カスタマーハラスメントの判断は、同僚や上司とともに複数人で、冷静かつ客観的に、相手方の言動の背景（相手方の特性等）も考慮しつつ行います。

4 カスタマーハラスメントへの基本的な対応

初期段階においては相手方の話に真摯に耳を傾け、丁寧な言葉づかいで冷静に接するとともに、5W1H（いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように）により相手方の要求内容等の事実関係を正確に把握します。

その上で、カスタマーハラスメントと判断した言動に対しては、組織として次に掲げるように毅然と対応します。

- ・複数人での対応
- ・対応場所及び対応時間の設定
- ・発言内容の記録
- ・警告及び警告に従わない場合の対応の中止

- ・組織内での情報共有
- ・庁舎管理権の行使（退去命令）
- ・警察への通報
- ・法的措置を視野に入れた弁護士への相談

5 カスタマーハラスメント対応で『避けるべきポイント』

カスタマーハラスメントに対応する際の、状況の悪化を防ぐために避けるべきポイントを整理しました。

例：感情的な対応、個人的対応、記録の不備等

6 カスタマーハラスメントのタイプ別対応方針の例

厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（※）」に記載されているカスタマーハラスメントの9つのタイプ（時間拘束型・リピート型・暴言型等）を参考に、タイプ別の対応方針の例を整理しました。

※「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」は、厚生労働省のホームページでダウンロードできます。