

須賀川市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本理念

本市は、職員をカスタマーハラスメントから保護するため、以下の基本理念の下に対策を推進します。

(1) 毅然とした態度の保持

市民全体の公平な利益を守るため、不当又は過度な要求に対しては決して屈服せず、法律、条例等に基づき毅然と対応します。

(2) 組織的対応の徹底

管理職を始め組織全体で対応し、職員個人を守ります。

(3) 安全な職場環境の確保

職員が心身ともに健康で、安心して職務に専念できる安全な公務環境を整備します。

2 相談体制の整備と職員の保護

本市は、被害に遭った職員を保護するため、相談窓口の設置、メンタルヘルスケア及び事後対策を迅速に実施するとともに、職員が安心して相談できるよう、相談者のプライバシー保護及び不利益な取扱いの禁止を徹底します。

また、本方針に基づいて行われた正当な公務執行に対して、「思い通りにならない」「納得がいかない」等として寄せられた苦情、意見等に基づいて、職員への指導及び処分、謝罪等はいりません。

3 カスタマーハラスメントの定義と具体例

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、来庁者等からの要望等のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの又は要求を実現するための手段及び態様が社会通念上不適切なものであって、職員の就業環境が害される行為をいいます。

本市において、対応している職員が次の行為に該当すると判断した場合は、カスタマーハラスメントとして対応します（類する行為含む）。

【具体例】

- 長時間（おおむね15分以上。）にわたる職員の拘束
- 執拗な問答の繰り返しによる窓口業務の妨害
- 言葉尻をとらえ、揚げ足をとって責め立てる行為
- 問い合わせによる不必要な（過度な）職員対応を発生させる行為
- 同じ内容の長時間の電話又は連日にわたる繰り返し電話
- 勧誘及びセールスにおいて、断る意思表示後の引き続きの勧誘
- 「税金で飯を食っているくせに」、「公務員のくせに」等の、公共性を盾に、職員個人の尊厳を傷つける言動
- 「おまえでは話にならない」、「別の職員（上司・課長・市長等）を出せ」等と執拗に要求する行為
- 「名刺を出せ」、「下の名前を教えろ」等の職員を特定しようと圧力をかける行為
- 「市長に言ってクビにしてもらう」、「どうなっても知らないぞ」等の脅迫的言動
- まくし立てるような話し方で、職員に話す余地を与えない威圧的態度
- 「とにかく早くしろ」等の、必要な確認及び適正な手順を無視したプレッシャーを与える行為
- 「かわいいね」、「彼氏はいるの」、「個人の連絡先を教えて」等の職員のプライベートに踏み込む発言や容姿に関する発言
- 制度及び市の権限を超えた過剰なサービスの要求
- 面談終了の旨を告げられているにもかかわらず、居座る行為（不退去）
- 通話終了の旨を告げられているにもかかわらず、引き伸ばす行為（不当な時間拘束）
- 大声での威嚇、怒鳴り散らす、罵詈雑言及び人格を否定するような暴言
- 机及びパーテーションをたたく行為
- 物を投げつける、胸ぐらを掴む、衣服及び名札を引っ張る等の暴力行為
- 故意に咳及びつばを吐きかける行為
- 土下座の強要及び理不尽な謝罪を求める行為
- 不当な金銭及び慰謝料の要求、物品の買い取り並びに新聞購読の強要
- プライバシー侵害及びインターネット上の晒し行為（ほのめかす言動含む）
- 職員の容姿、対応状況等の無断撮影及び無断録音
- 本方針自体及び本方針に基づく対応全般に対する苦情

4 カスタマーハラスメントへの対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合、本市は、職員の安全及び適正な公務執行を確保するため、以下の措置をとります。

■ 対応の打ち切り（対話の中止、電話の切断及び再対応の拒否）

職員が警告を行ってもなお悪質な行為が継続する場合、その場での対応を直ちに中止し、退去を促します。電話対応においては通話を遮断（切断）します。

さらに、同一の趣旨の問合せには原則対応を行いません。

■ 庁舎等からの退去

カスタマーハラスメントに該当する行為は、各種条例、規則等に規定する「禁止行為」に該当するものとし、速やかな退去を求めます。

■ カスタマーハラスメント行為者の認定

複数回にわたるような悪質な事案については、カスタマーハラスメント行為者と認定し、庁内に共有の上、毅然と対応します。

■ 警察への通報及び法的措置の実施

退去の措置命令に従わない場合（不退去罪）、暴行、脅迫、器物損壊、大声及び居座りによる業務妨害（威力業務妨害罪）等、直ちに警察へ通報します。

■ 証拠の確保

客観的事実を明らかにし、適切な対応を行うため、同意を求めることなく、窓口での録音及び録画、通話録音等を実施し、証拠として保存又は活用します。

令和8年9月 須賀川市