

上市町職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

行政サービスの利用者等から寄せられるご意見やご要望は、業務改善や行政サービスの向上にとって必要かつ有益なものであり、真摯に対応し、信頼や期待に応えることでより高い満足を提供することを心がけます。

一方で、職員に対する暴言や屈辱的な言動、暴力を伴うものなどのカスタマーハラスメントは、職員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害し、行政サービスの低下を招く一因となるものです。

上市町は、適正な行政サービスの提供と、職員の人権を尊重するため、カスタマーハラスメントを以下のように定義し、組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、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」）。

具体的な例（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」より）

※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。

行為のタイプ	行為の例
長時間拘束	・ 1 時間を超える長時間の拘束 ・ 長時間の電話 ・ 時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為
リピート型	・ 頻繁に来庁し、その度にクレームを行う ・ 度重なる電話 ・ 複数部署にまたがる複数回のクレーム
暴言	・ 大声、暴言で執拗に職員を責める ・ 庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す ・ 大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し
対応者の揚げ足取り	・ 電話対応での揚げ足取り ・ 自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・ 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・ 一方的な町の落ち度に対してのクレーム ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
脅迫	・ 脅迫的な言動、反社会的な言動 ・ 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をほのめかした脅し
権威型	・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
SNS への投稿	・インターネット上の投稿（職員の氏名公開） ・役場、職員の信用を毀損させる行為
正当な理由のない 過度な要求	・言いがかりによる金銭要求 ・私物（スマートフォン、PC 等）の故障についての金銭要求 ・難癖をつけた税、保険料、使用料、手数料等の未払い、代金の返金要求 ・施設設備等への過度な要求 ・制度上対応できないことへの要求（国、県、他市町村に関するもの等） ・業務時間外の対応要求 ・謝罪（口頭・文書）、土下座、職員の異動、辞職の要求
セクハラ	・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつ行為や盗撮
その他	・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・職員を誹謗中傷するビラの配布

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可能性がある行為に対して、組織として情報を共有し、職員を守るため状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然とした対応をします。

また、悪質と判断される場合には、警察に通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。