

成田市カスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針

1. カスタマー・ハラスメントに対する基本的な考え方

本市では、より良いまちづくりのため、職員が一丸となって職務に取り組んでおり、寄せられるご意見やご要望は、行政課題を把握し、行政サービスの向上や業務の改善につながる貴重なものとして真摯に対応しているところです。

しかしながら、寄せられるご意見やご要望の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、その内容や手段などが社会通念上許容される範囲を逸脱している事例も発生しております。

今後も、本市へのご意見やご要望には、引き続き真摯に対応してまいります。社会通念上許容される範囲を超えるものについては、職員の勤務環境を悪化させるだけでなく、行政サービスの停滞や低下につながるものであることから、カスタマー・ハラスメントに該当するものとして、組織として毅然と対応いたします。

2. カスタマー・ハラスメントの定義

(1) カスタマー・ハラスメントの定義

本市では、法律の規定を参考として、以下の3点を満たすものをカスタマー・ハラスメントとします。

- ① 市民、事業者その他行政サービス利用者等（以下「行政サービス利用者等」という。）からの言動であること
- ② 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- ③ 職員の勤務環境が害されること

(2) カスタマー・ハラスメントの定義の詳細

① 行政サービス利用者等

市民、事業者など本市又は指定管理者若しくは委託事業者等が提供する行政サービスを利用等し、又は今後利用等をする可能性がある方その他職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての方をいいます。なお、利用等の方法については対面のほか、電話、メール等も含まれます。

② 社会通念上許容される範囲を超えた言動

言動の内容並びにその言動の手段及び態様により、総合的に判断します。

それぞれの考え方については、次のとおりです。

(ア) その言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えたもの

(例) 要求に理由がないもの、業務と関連がないもの、対応が著しく困難又は不可能なもの、不当な損害賠償要求など

(イ) その言動の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたもの

(例) 身体的・精神的な攻撃、威圧・脅迫的な言動、繰り返しの要求行為、拘束的言動など

※ 上記は一例であり、これ以外の言動についてもカスタマー・ハラスメントに該当する場合があります。

(参考) 内容及び手段・態様ごとのカスタマー・ハラスメントの該当可能性

手段・態様 内容	正当	不当	違法
正当	非該当	該当可能性あり(※)	該当
不当	該当可能性あり(※)	該当可能性あり(※)	該当

※該当の有無については、その言動の目的や経緯などを総合的に考慮し、判断します。

③ 職員の勤務環境が害される

職員が身体的又は精神的な苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなったことにより、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、その職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。

なお、強い身体的苦痛又は精神的苦痛を与える態様の言動である場合には、その回数が1回であっても、勤務環境が害されたものと判断することがあります。

(3) カスタマー・ハラスメントの代表的な例

カスタマー・ハラスメントに該当する例としては、その態様ごとに、次のような類型及び言動が想定されます。

類型	具体的な言動の例
時間的拘束	・庁舎内における長時間にわたる窓口・電話対応や居座り行為など ・職員を自宅や特定の場所に呼び出して拘束する行為など
繰り返しの要求	・頻回な来庁や架電により理不尽な要望等を繰り返す行為など
過度な要求	・制度上出来ない対応の要求、執拗な謝罪要求、上司への面会要求など
特別扱いの要求	・行為者が優位な立場にいることを利用して特別な扱いを要求する行為など
暴言	・大きな怒鳴り声をあげる、差別的・侮辱的な発言をする行為など
暴力	・殴る、突き飛ばす、物を投げつける行為など
脅迫・威圧	・危害を加えることや報道機関等に知らせることをほのめかして脅す行為など
インターネット上での誹謗中傷	・インターネット上に名誉を毀損する情報やプライバシーを侵害する情報を掲載する行為など(職員の同意なしにその容姿を撮影したり、言動を記録したりする行為を含む。)
セクシュアル・ハラスメント	・性的な発言をし、又は身体に触る行為など
つきまとい	・特定の職員に対する待ち伏せや個人を特定しようとする行為など

※ 上表の内容は一例であり、これ以外の言動もカスタマー・ハラスメントに該当する場合があります。

3. 市及び職員の責務

市及び職員は、以下の責務を認識し、市全体で組織的にカスタマー・ハラスメントの防止に取り組みます。

(1) 市の責務

- ・行政サービス利用者等からのカスタマー・ハラスメントを防止するため、必要な措置を講ずること。
- ・職員が職務の執行に当たりカスタマー・ハラスメントを行わないよう必要な措置を講ずること。

(2) 職員の責務

- ・カスタマー・ハラスメントに関する問題に対する関心と理解を深めること。
- ・職員がカスタマー・ハラスメントの加害者となり得ることを認識し、自らの言動に注意を払うこと。
- ・職員の対応がカスタマー・ハラスメントのきっかけとなり得ることを認識し、自らの言動に注意を払うこと。
- ・市の講じるカスタマー・ハラスメント防止のための措置に協力すること。

- ・管理監督を行う職員は、職場におけるカスタマー・ハラスメントの防止に努めるとともに、所属する職員がカスタマー・ハラスメントを受けた場合には、組織として対応するため、周囲と連携し、内容に応じた措置を迅速かつ適切に講ずること。

4. カスタマー・ハラスメントが起きた場合の対応

行政サービス利用者等の言動が社会通念上許容される範囲を超え、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合には、職員を守るため、複数人対応へ移行するなど、組織的に対応します。

また、状況や経緯を客観的に把握するため記録を取ることに加え、その内容及び状況に応じては、対応できない旨を明確に伝えた上で対応を中止するほか、庁舎内においては、禁止事項に該当するものとして退去を命ずる場合があります。

さらに、その内容が悪質であると判断する場合には、警察などの外部機関と連携して対応します。

5. カスタマー・ハラスメント防止のための措置

(1) カスタマー・ハラスメントに対する基本姿勢の周知

カスタマー・ハラスメントを防止するとともに、カスタマー・ハラスメントに該当する言動に対しては組織として毅然と対応することを広く周知します。

(2) カスタマー・ハラスメントへの具体的な対応方法等の策定

カスタマー・ハラスメントが発生した場合に迅速かつ適切に対応できるよう、具体的な対応方法についてマニュアルを策定します。

(3) 職員のための相談対応体制の整備

カスタマー・ハラスメントに関する職員からの相談に適切に対応できるよう、必要な体制を整備し、職員に周知します。

(4) カスタマー・ハラスメント対策委員会の設置

カスタマー・ハラスメント対策委員会を設置し、カスタマー・ハラスメントへの対応に関する協議検討等を行います。

(5) 職員向けの研修の実施

カスタマー・ハラスメントに対する職員の理解を深め、意識向上を図るとともに、カスタマー・ハラスメントが発生した場合に適切に対応できる組織体制構築のため、職員向けに研修を実施します。

6. 留意事項

(1) 行政サービス利用者等の権利の尊重

カスタマー・ハラスメントへの対策を講ずるに当たっては、行政サービス利用者等の権利を不当に侵害することのないよう留意します。

(2) 合理的配慮の提供

行政サービス利用者等には、障害のある人など、合理的配慮を必要とする人も含まれることに留意し、社会通念上許容される範囲内での要望等について、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮の提供を行います。