

浜田市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

浜田市では、浜田市協働のまちづくり推進条例を制定し、市民等と市による地域の個性を活かした協働のまちづくりを進めており、市民や事業者等からの要望や提案等は、適正な行政サービスの提供や改善に資する重要なものであることから、丁寧かつ真摯にその声に耳を傾け、質の高い行政サービスを提供することを心掛けています。

一方で、要望等の中には、職員の人格を否定するような言動や暴力等を伴うものなど、職員に身体的、精神的な苦痛を与えるものもあり、これらの行為（カスタマーハラスメント）は就業環境を悪化させるだけでなく、行政サービスの低下を招くことになります。

そこで「職員を守ること」によって、「職員が安心して能力が発揮できる職場環境づくり」を進め、「市民全体の福祉の向上」を目的に、カスタマーハラスメントに対して、組織的に毅然とした態度で対応していきます。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

市民等の言動のうち、言動の内容、手段や様態が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する例

分類	行為の例
時間拘束	・長時間の電話・庁舎内に滞在 ・職員を拘束することにより業務に支障を与える
リピート型	・執拗に電話や来庁を繰り返す ・同じ内容のクレームを繰り返す ・複数部署にまたがる複数回のクレーム
暴言型	・大声、暴言で執拗に職員を責める ・庁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

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、対応ミスが出たところを責める ・ 一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム ・ 当初の話からすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
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 ・ 文書等で謝罪や土下座を要求
SNS への投稿	・ インターネット上の投稿（職員の氏名公開など） ・ 市役所、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	・ 特定の職員に面会を要求 ・ 上司や市長による対応を要求 ・ 職場外、勤務時間外に対応を要求 ・ 制度上できないことを要求 ・ 担当業務と関係のない自己主張、苦情 ・ 特定の機関紙等の購入を要求 ・ 言いがかりによる金銭の要求
セクハラ	・ 特定の職員へのつきまとい ・ 職員へのわいせつな行為や発言
暴力型	・ 机をたたく、物を投げる、物を壊す、殴る、蹴る、唾を吐く
その他	・ 正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・ 職員の自宅周辺でのビラ等の配布

※上記の行為の例は、浜田市不当要求行為等防止対策要綱、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」及び労働施策総合推進法の改正に関連する厚生労働省の告示等に基づき例示しているものであり、カスタマーハラスメントはこれに限定されない。

4 カスタマーハラスメントが発生した場合の措置

- (1) 複数人で対応し、迷惑行為を中止するように注意、警告を実施します。
- (2) 迷惑行為の抑止や正確な記録の作成等を目的として防犯カメラ等を活用して録画を実施します。
- (3) 原則、一定時間で対応の打ち切りを検討します。
- (4) 警告しても止めない場合、庁舎外へ退去を命じる場合があります。
- (5) SNS 等への不当な投稿に対して削除を要請します。
- (6) 浜田市不当要求行為等防止対策要綱に基づき、文書で警告をします。
- (7) 悪質なものと犯罪行為と判断されるものは、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

5 カスタマーハラスメント対策

以下の対策を検討し、進めていきます。

- (1) 職員の接遇向上研修
- (2) マニュアルの策定
- (3) 相談体制の明確化
- (4) 啓発物の掲示
- (5) 職員名札の簡素化
- (6) 事前告知機能付き通話録音装置の導入
- (7) 庁舎内防犯カメラ等の機能強化
- (8) 警察等の関係機関と連携した対応

令和 8 年 10 月

浜田市