

真庭市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

○ 基本的な考え方

職員は、市民の市政運営に対する要望等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より一層質の高い市民サービスの提供や市民の福祉増進を図ることに努め、丁寧かつ真摯に対応します。

その過程において、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化や通常の業務への支障に繋がる恐れがあります。職員を対象にアンケートを実施したところ、55%にあたる職員がカスタマーハラスメントを受けたことがある（目撃したことがあるを加えると72%）と回答しています。

真庭市では、市民等からの意見や要望に対し真摯に対応していくとともに、行政サービスを適正に提供するため、カスタマーハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

○ カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

1 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、職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものをいいます。（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」）

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

- ・長時間拘束型：長時間（目安1時間を超えるもの）の拘束、居座り、電話等
- ・リピート型：頻繁に来庁（電話）し、その度にクレームを行う等
- ・暴言・暴行型：侮辱、暴言など精神的な攻撃や暴行、傷害など身体的な攻撃等
- ・揚げ足取り型：当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て等
- ・脅迫型：脅迫的な言動、反社会的な言動等
- ・権威型：優位な立場（市長や議員の知人、元市役所職員等）を利用した暴言、特別扱いの要求等
- ・無断撮影型：カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影、録音等
- ・SNSへの投稿：インターネット上の投稿（職員の氏名、写真公開）等
- ・正当な理由のない過度な要求：妥当性を欠く謝罪や金銭などの補償の要求等
- ・セクハラ：性的な言動、特定の職員へのつきまとい等

上記は例示であり、これらに限るものではありません。

○ 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と認められる行為があった場合は、速やかに対応を終了し退去を求めます。また、以下のとおり対応します。

(1) 長時間の拘束を繰り返す行為者に対して

- ・面談等の時間は、原則として 30 分以内とします。なお、面談等の時間が 30 分を超過する場合は、対応を終了します。

(2) 威圧的な言動・過度な要求をする者に対する面談場所、録音の実施等について

- ・面談は、原則として、庁舎等で行います。
- ・面談は、複数の職員で対応し、面談の開始から終了まで録音します。
- ・カスタマーハラスメント防止のため、威圧的な言動・過度な要求をする者でなくても、必要に応じて窓口や電話での会話を録音します。

(3) SNS への投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について

- ・原則、庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止します。(ただし、公務上支障がないものを除きます)
- ・職員を誹謗中傷する SNS への投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は警察へ通報します。

(4) 職員の安全確保について

- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先します。
- ・カスタマーハラスメント行為が収まらない相手に対しては、弁護士等に相談し、内容証明を送付するなどの警告を行います。
- ・危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報します。

(5) 真庭市不当要求行為等対策規則に基づく対応

- ・カスタマーハラスメント行為の内容により、真庭市不当要求行為等対策規則に基づき組織的に、かつ、警察その他の関係機関と緊密な連携により対処します。

令和 7 年(2025 年)12 月 1 日

真庭市長 **太 田 昇**