伊東市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和７年１２月２４日策定

１　基本原則

伊東市では、満足度の高い行政サービスを提供するため、市民に対しては職場※1において丁寧かつ真摯に対応し、その信頼や期待に応えることでより質の高い行政サービスが提供できるよう努めています。

また、職員※2が事務を執行する際において、市民をはじめとする行政サービスの利用者（以下「行政サービス利用者等※3」といいます。）からいただいた要望や意見等の「声」は、行政サービスの向上や業務改善につながる貴重な機会として、誠実にその内容を受け止めるよう心掛けています。

一方で、行政サービス利用者等からの「声」の中には、対応する職員の人格を否定するような言動や暴力によって職員の尊厳を傷つけるものもあり、昨今問題とされるいわゆる「カスタマーハラスメント」といわれる行為は、職員に対して精神的・肉体的な苦痛を与えるもので、安全で安心して働くための職場環境の悪化を招き、ひいては他の市民等への行政サービス低下等悪影響を生じさせるおそれがあります。

本市は、市役所で働く職員の人権を尊重するため、「伊東市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を定めることにより、職員への「嫌がらせ」に当たる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するものとします。

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、**行政サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、当該要求内容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。

３　カスタマーハラスメントの判断基準

カスタマーハラスメントに該当するか否かについては、以下の２点から判断を行います。

⑴　行政サービス利用者等の要求内容に妥当性はあるか

⑵　要求を実現するための手段・態様が、社会通念に照らして相当な範囲であるか

４　カスタマーハラスメントに該当する具体的行為（例示）

言動の種類	行為の例
①時間の拘束	・長時間（話題が同じ内容の繰返しとなり、話の進展が見られなくなってから目安として３０分を超えるもの）にわたる職員の拘束、居座り、電話 ・長時間の拘束により業務に支障を及ぼす行為
②行為の繰り返し	・頻繁に来庁し、その度にクレームを行う ・度重なる電話や面会を求める行為 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム
③暴言	・大声、暴言で執拗に職員を責める ・庁舎等施設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 ・人格否定、名誉毀損や侮辱等の差別的な言動
④暴力	・殴る、蹴るなどの身体的接触、つばを吐きかける ・物を叩く、投げつける ・わざとぶつかってくる
⑤対応者の揚げ足取り	・電話対応での揚げ足取り ・要求が通らない際に言葉尻を捉える、粗さがしをする言動 ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・市の落ち度に対する一方的なクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
⑥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 ・反社会的勢力との繋がりや報道機関等への暴露をほのめかす脅し
⑦盗撮・録音	・スマートフォン、カメラ等による職員や職場の無断撮影、レコーダー等による無断録音
⑧ＳＮＳ等への投稿	・インターネット上への投稿（職員の氏名等個人情報の公開、職員の対応状況等の流布） ・市役所又は市職員の信用を毀損させる行為
⑨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 ・難癖をつけた税金や保険料等の未払い、代金の返金要求 ・制度上できないことへの要求（必要な手続の拒否、不備、不当な手続の許可など） ・施設設備等への過剰な要求 ・担当業務外の苦情（国、県、他市区町村に関するもの等） ・業務担当時間外の対応要求 ・自宅等の業務場所以外へ職員を呼びつける ・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求 ・謝罪（文書要求を含む。）、土下座、職員の異動、辞職の要求
⑩権威型	・優位な立場（市長や議員の知り合いを語る者、元市職員等）にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
⑪セクシュアルハラスメント	・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつな行為や盗撮
⑫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

※上記の記載は例示であるため、カスタマーハラスメントはこれらに限られるものではなく、またその程度や当該言動に至った背景などによっては、カスタマーハラスメントとならない場合もある。

５　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、当該行為者にカスタマーハラスメントに該当する行為である旨の注意や警告をした上で、速やかに対応を終了し退去等を求めます。

また、以下のとおり対応します。

⑴　長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について

・面談等の時間は、目安として３０分以内とします。よって、話題が同じ内容の繰返しとなり、話の進展が見られなくなるなど、同じ内容を繰り返し主張する会話が３０分を超過した場合は、相手の状況を見計らった上で、相手に対しその旨を伝え、対応を終了します。

また、長時間の拘束を繰り返す者に対しては、あらかじめ対応する時間の上限が３０分以内であることを告げておき、面談等の時間が３０分を超過した場合は、対応を終了します。

・面談等においてカスタマーハラスメント行為が確認された場合は、その旨注意又は警告した上で、速やかに面談対応を終了し、退去を求めます。

⑵　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、原則として庁舎等市有施設内で行います。

・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、必要に応じて対応時の会話を録音します。

⑶　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。

⑷　電話対応について

・通話内容は、適切な対応及びその記録のために原則録音します。

・電話対応する時間は、目安として３０分以内とします。よって、話題が同じ内容の繰返しとなり、話の進展が見られなくなるなど、同じ内容を繰り返し主張する通話が３０分を超過した場合は、その旨を伝えた上で電話を切ります。

また、繰り返し同じ内容の電話をかけてくる場合は、その内容は既に伺っていることを伝え、他に用件がないことを相手に確認した上で電話を切ります。

・到底応じることができない内容、理不尽な内容、言いがかりによる要求、業務に無関係な要求等、要求内容が不当な電話の場合は、その旨を伝えた上で電話を切ります。

・暴力的、脅迫的、威圧的な口調や発言等があった場合は、その旨を伝え

た上で電話を切ります。

⑸　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。

・職員の名札について、職員のプライバシー確保及び親しみやすさの観点から、表記をひらがな及びローマ字による名字のみとします。

・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。

・危害が加えられるおそれがある場合には、事前に警察等へ相談します。なお、暴力的行為（殴る、蹴る、物を投げつける、物を壊す等）、セクシュアルハラスメント行為（身体に触れる、待ち伏せる、つきまとう等）等があった場合は、直ちに警察へ通報します。

⑹　伊東市不当要求行為等への対策に関する要綱に基づく対応

・カスタマーハラスメント行為の内容により、「伊東市不当要求行為等への対策に関する要綱」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。

※１　「職場」とは、職員が職務に従事する全ての場所をいい、通常の勤務場所に限らず、出張先や訪問先なども含まれます。また、勤務時間外であっても、通勤途中など、実質上職務の延長と考えられるものは職場に該当しますが、その判断に当たっては職務との関連性や対応が強制か任意かなどを考慮して個別に行うものとなります。

※２　「職員」とは、常勤職員（任期の定めのない常勤職員、再任用職員、任期付職員）に限らず、会計年度任用職員、特別職職員のほか、他の事業者が雇用し派遣する労働者等、本市が管理する職場で働く全ての者をこの指針の対象としています。

※３　「行政サービス利用者等」には、本市に居住又は関係し、市民サービスを利用する者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な市民や市の遂行する業務の目的に相当な関係を有する者のほか、本来は関わりが想定されていないものの、職員の円滑な業務の遂行に当たって対応が必要な者も含みます。