

伊那市職員カスタマーハラスメント対応指針

令和8年10月

長野県伊那市

本市では、市民の皆様に対し、親切で真心のこもった行政サービスを提供するよう心掛けるとともに、皆様から寄せられる要望や意見は、行政サービスの改善につながるものとして、丁寧な対応に努めているところです。

一方で、過剰な要求や苦情が著しく長時間に及ぶなど、悪質なものと判断された行為は、通常業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招くことがあるため、「カスタマーハラスメント」として組織的な対応をとる必要があります。

このたび策定した指針を通して、正当な要望には誠実に対応しつつ、行き過ぎた要求には毅然と対応することで、行政サービスの向上と良好な職場環境を目指します。

伊那市長 吉田 浩之

伊那市職員カスタマーハラスメント対応指針

I 基本方針

職員は、市民を始めとする行政サービスの利用者等(以下「市民等」という)から寄せられる苦情や要望、意見の重要性を理解し、誠実にその内容を受け止め、丁寧かつ真摯に対応します。

しかしながら、その過程において、過剰な要求や職員の人格を否定する言動などの行為は、職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化や通常営業の遅滞を招く可能性があります。

こうした場合、これら要求や言動に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供していくため、毅然とした態度で組織的に対応します。

II カスタマーハラスメントの定義

市民等からの苦情・要望・意見のうち、「要求内容に妥当性がないもの」又は「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、職員の就業環境や業務遂行を阻害するもの」を言います。

1 要求に妥当性がないもの

- (1) 本市の行政サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- (2) 要求内容が本市の行政サービスの内容と全く関係がないもの

2 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

長時間や複数回に渡る要求は、業務の遂行に支障が生じ、社会通念上相当性を欠く場合が多くあります。また、要求内容に妥当性がある場合においても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的であるときは、社会通念上不相当であると考えられ、以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当します。

分類	代表的な行為
(1)反復・時間的拘束	・頻繁に来庁や電話等により、同様の苦情・申出・要求を繰り返す。 ・窓口や電話で、職員を長時間拘束する(概ね30分) ・複数部署にまたがる複数回のクレームを行う。 ・正当な理由もなく、施設内に居座る。
(2)暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷・侮辱	・大声、暴言、差別的、性的な発言で職員を責める。 ・脅迫的な言動、反社会的な言動をする。 ・金品や正当な理由がない損害賠償等を要求する。 ・SNSへの投稿やマスコミへの暴露をほのめかした脅し ・机や椅子を叩く、蹴とばすなどを行う。
(3)揚げ足取り	・自らの要求を繰り返し、通らない場合は職員の発言や言葉尻を捉え攻撃する。 ・職員の落ち度に対して、一方的に執拗な攻撃をする。
(4)権威型	・優位な立場(市長や議員の知り合いをかたる者等)にいることを利用した暴言、特別扱いを要求すること。
(5)その他	・特定の職員を指名し、面会を要求する。 ・制度上対応できないことや、業務時間外での対応を要求する。 ・職員の対応等を理由に、「辞めさせろ」「異動させろ」等の要求をする。 ・無断で、職員を撮影、会話を録音する。

Ⅲ カスタマーハラスメントへの対応

市に寄せらる苦情等については、職員は丁寧かつ真摯な対応を基本としますが、カスタマーハラスメントに該当する又はそのおそれがあると判断した場合には、以下の対応を行います。

1 反復・時間的拘束などへの対応

- (1) 開始から一定基準(概ね30分)を超える場合は、組織のルールとして「これ以上対応できない」旨を明確に告げます。時間の経過に限らず「同一内容を3回程度説明してもなお同じ要求を繰り返す」場合等も同様の対応とします。
- (2) その後も要求が続く場合は、担当者は上司に報告・相談します。
- (3) カスタマーハラスメントと該当すると判断した所属長は、「これ以降は対応できない」旨を告げて、退去を促し、対応を終了します。
- (4) さらに居座りを続ける場合は「退去命令」を出し、警察への通報を告知し、それでも居座り続ける場合は、直ちに警察へ通報します。

2 暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷・侮辱などへの対応

- (1) 大声を張り上げる行為や侮辱的な発言、動画の撮影等は、「周囲の迷惑となる」「ハラスメントにあたる」ため、止めるように求めます。
- (2) その後も要求が続く場合、担当者は上司に報告・相談します。必要に応じて、「事後の事実確認を目的として録音する」旨を告げ録音を開始します。
- (3) 前記「1 の(3)・(4)」と同様とします。

3 揚げ足取り、権威型などへの対応

- (1) 不用意な発言はせず、事実を明確に聞き取ります(書き取ります)。
- (2) 要求が収まらないときは、対応を上司と交代します。
- (3) 必要に応じて、「前記 1 の(3)・(4)」と同様とします。

4 その他の対応

- (1) 個別事案に対しては、顧問弁護士との連携を図るなど、組織的に対応します。
- (2) 対応は、基本的に相手への告知、録音・記録などの具体的な措置等順を踏みますが、相手の出方に応じて臨機応変(直ちに110番通報等)な措置を講ずることが必要です。

IV カスタマーハラスメントへの対策

カスタマーハラスメントへの対応は職員の負担が大きく、それによる業務パフォーマンスの低下や健康不良を招く懸念があります。また、その後の対応に時間を要すなど、業務遅滞等によるサービス低下もあることから、組織として厳正に対処します。

1 基本方針の周知・啓発

職員に対し対応方針を周知するとともに、市公式ホームページに掲載するなど広く周知・啓発し、カスタマーハラスメントを許さない市の基本姿勢を明確にします。

2 専門機関との連携

個別事案に対しては、顧問弁護士等との連携を図り、組織的に対応します。

3 職員への対策

- (1) 職員に対し、カスタマーハラスメントに関する研修等を実施することで、意識や知識の向上を図ります。
- (2) 職員がカスタマーハラスメントにより、心身の不調をきたすことがないよう、相談窓口を設置し、必要に応じ、保健師や産業医が適宜対応します。