

守口市カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

行政に寄せられるご意見や要望、苦情等は、行政運営や行政サービスの向上を図るうえで貴重な意見であり、それらの声を真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応することは職員の責務です。

一方で、ご意見や要望等の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけ、身体的、精神的な苦痛を与えるようなものもあり、そうした行為を見過ごすことは、就業環境の悪化にとどまらず、他の市民等への行政サービスの低下を招くことにもなります。

本市では、こうした状況から職員を守るとともに行政サービスを適切に提供するため、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で組織的に対応していきます。

2. カスタマーハラスメントの定義

市民等の言動であって、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もの^{*}により職員の就業環境が害されるものをいいます。

※客観的かつ合理的に社会通念上許容される範囲であると認められる理由がないもの、すなわち、相談内容等に正当性や妥当性を欠くもの、または大きな声をあげて秩序を乱すなど言動の手段・態様が不当であるもの。

3. 判断の目安

窓口等においては、最初の段階から対応困難な状況ではなく、相談等の途中から暴力的・威圧的・執拗的・拘束的・差別的な言動などによりカスタマーハラスメントに発展することがあります。

窓口等での相談等に対して適切に対応するため、概ね下記の点について確認し、カスタマーハラスメントに該当するかの判断を行います。

(1) 相談内容等が社会通念上許容される範囲か（正当性・妥当性があるか）

市民等から相談等を受けた場合、事実関係や因果関係を確認して、行政側に過失はないか、行政サービスの利用者等の苦情等に根拠はあるかといった点を確認します（正当性）。また、行政側に過失等がある場合であっても、その要求等が正当な範囲を超え過度な内容となっていないかなどを確認します（妥当性）。

(2) 要求を実現するための手段や様態が社会通念に照らして相当な範囲か

要求行為の言動が、暴力的・威圧的・執拗的・拘束的・差別的であるなど社会通念に照らしあわせて問題がないかを確認します。

4. カスタマーハラスメントに該当する言動の例

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がない又は業務と全く関係のない要求（セクハラ、プライバシーに関する要求や侵害、個人の属性に関する言動など）
- ・業務の範囲や内容を著しく超える要求（業務内容を著しく超えたサービスの提供を

要求するなど)

- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（法令等の規定に違反する行為の要求、時間的に対応不可能な要求など）
- ・不当な損害賠償要求（業務の内容と無関係である不当な損害賠償要求をするなど）

（２）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける、わざとぶつかる、つばを吐きかけるなど）
- ・精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷（SNS への投稿によるものを含む）、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求など）
- ・威圧的な言動（大声で責める、恫喝、罵声、反社会的な者との繋がりをほのめかすなど）
- ・継続的な執拗な言動（繰り返される執拗で頻繁なクレーム、同じ質問の繰り返し、当初の話からのすり替えや揚げ足取り、電話やメール等を不必要に繰り返し送りつけるなど）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長電話など）

※上記については例示であり、これらに限るものではありません。

5. カスタマーハラスメントへの対応

- （１）職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応します。その際、必要に応じて、カスタマーハラスメントと疑われる言動等を記録するとともに、より正確な記録が必要とされる場合には、録音機器等を活用し記録することもあります。なお、録音された記録は、不適切な言動等を記録し適切な組織的対応を行うためのものであり、それ以外の用には使用しません。
- （２）カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、当該言動をやめるよう警告し、それに従わない場合、窓口等での対応を中止することがあります。
とくに悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談など法的措置を検討します。
- （３）職員が根拠を示したうえで十分な説明を行っているにもかかわらず、同様の申出・要求を繰り返すなど継続的かつ執拗な言動が続く場合には、20 分を目安として対応を中止したうえで退庁を求めたり、電話を切ったりすることがあります。

6. 本市のカスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメントに適切に対応するために必要な体制の整備
- ・カスタマーハラスメントへの対応マニュアルの整備、職員への周知、研修の実施
- ・啓発ポスターの掲示など市民等への周知
- ・通話録音、アナウンス機能の導入検討

令和 8 年 2 月 27 日
守口市