

武雄市カスタマーハラスメント対応方針

1 基本的な考え方

本市は、市民をはじめとする行政サービスの利用者等から寄せられる意見、要望及び苦情について、行政サービスの改善につながる貴重な機会として受け止め、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、意見や要望等の中には、過度な要求や職員の人格を否定する言動、暴力、脅迫、威圧、著しく長時間に及ぶ拘束などもあり、これらの行為は、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、職場環境の悪化や業務に支障をきたし、他の行政サービスの利用者等へのサービスの低下を招く重大な問題です。

本市では、正当な意見等には引き続き丁寧かつ真摯に対応するとともに、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員の安全と尊厳を守る観点から、組織として適切に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって、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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、または職員の勤務環境が害されるもの

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- (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
 - ・本市の行政サービス等との関係性が著しく乏しい要求
 - ・制度上または業務上対応できないことが明らかな過度な要求
- (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
 - ・暴行、傷害など身体的な攻撃
 - ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
 - ・威圧的な言動
 - ・継続的、執拗な言動（長時間・長期間にわたる対応等）
 - ・不退去、居座り、職員を長時間拘束するなどの拘束的な言動
 - ・差別的な言動、性的な言動
 - ・職員に対する誹謗中傷や虚偽の情報の拡散など、職員の勤務環境を害する行為
 - ・妥当性を欠く謝罪の要求（土下座の要求等） など

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

4 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に該当する、またはそのおそれがあると判断した場合は、職員を守るため、組織的な対応をします。

状況に応じて、注意、警告、行為の改善要求等を段階的に行い、それでも行為が改善されない場合には、対応を終了する、退去を求めるなど、毅然と対応します。

また暴行、脅迫、不退去等の犯罪行為に該当する、またはそのおそれのある場合には、警察への通報や、必要に応じて弁護士等に相談し、法的な対応を行います。

5 判断に当たっての留意事項

- ・「苦情＝カスタマーハラスメント」と決めつけることなく、まずは相手の話を傾聴し、事実関係及び要求内容を確認した上で、組織として判断します。
- ・判断に当たっては、「要求内容の妥当性」「言動の態様の相当性」「勤務環境への影響」の3つの視点を基本とします。
- ・高齢者、障がいのある方、認知症等により配慮を要する方、外国人等への対応については、相手の状況や個別の事情を踏まえ、必要な配慮を行います。ただし、職員の安全や尊厳を損なう行為については、組織として適切に対応します。
- ・身の危険が迫っている場合には、直ちに安全確保を行い、警察へ通報します。

6 市の取組

本市では、カスタマーハラスメントへの基本的な対策として、次の取組を行います。

- ・ カスタマーハラスメント防止に向けた周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントに関する職員への研修
- ・ 対応マニュアルの整備・周知
- ・ 名札へのフルネーム表記の廃止
- ・ 録音、録画、対応記録等による事実の把握
- ・ 職員のための相談・対応支援
- ・ カスタマーハラスメントを受けた職員へのメンタルケア
- ・ 警察への通報、弁護士等との連携 など

令和8年9月

武雄市