

印西市カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本方針の策定に当たって

1-1 背景

市民ニーズや行政課題の多様化に伴い、職員対応の負担が増加しています。正当な意見・要望に適切に対応しつつ、カスタマーハラスメントから職員を守るため、本方針を策定します。

➤ 行政サービスを取り巻く環境の変化

市民ニーズや行政課題が多様化する中、意見や要望、苦情の内容も複雑化しています。窓口や電話、学校現場等での対応時間や負担が増加しており、安定した行政サービスを提供できる環境づくりが求められています。

➤ カスタマーハラスメントの社会的課題化

暴言や威圧的な言動、不合理な要求、長時間の拘束、SNS 等による誹謗中傷などの迷惑行為が社会的な課題となっています。これらは職員の心身に負担を与えるだけでなく、行政サービスの質や継続性にも影響を及ぼします。

➤ 方針策定の必要性

国においてもカスタマーハラスメント対策の推進が求められており、本市においても対応方針の明確化が必要です。職員個人に負担を抱え込ませず、組織として適切に対応することで、安全で良好な職場環境の確保を目指します。

1-2 本方針の位置づけ

本方針は、関係法令や国の指針を踏まえ、本市の既存制度と連携しながら、カスタマーハラスメント対策の基本的な考え方と取組の方向性を示すものです。

➤ 本方針の目的と位置づけ

本方針は、職員が安心して職務に従事できる職場環境を確保するとともに、市民等に対する適正な行政サービスの提供を維持するため、本市におけるカスタマーハラスメント対策の基本的な考え方と取組の方向性を示すものです。

➤ 関係法令等との整合

本方針は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律や厚生労働省指針、人事院規則等の趣旨を踏まえて策定する

ものです。関係法令等との整合を図りながら、職員の安全や尊厳を守るための取組を推進します。

➤ **既存制度との連携と運用**

本方針は、本市における各種ハラスメント防止や不当要求行為対応に関する要綱・マニュアル等と連携しながら運用します。なお、具体的な対応手順については、別に定める対応マニュアルや関係規程等により定めるものとします。

2. カスタマーハラスメントとは

2-1 カスタマーハラスメントの定義

社会通念上許容される範囲を超えて職員の人格や職場環境を害する言動を定義し、その適用範囲を明らかにします。

➤ **定義**

行政サービスの利用者等の言動のうち、業務の性質等に照らし社会通念上許容される範囲を超え、職員の職場環境を害するもの（電話・メール・SNS 等も含む）。

➤ **適用対象と除外事項**

正当な意見・苦情や、障害者差別解消法に基づく合理的配慮など法令上の正当な申出はカスタマーハラスメントに該当しません。非対面（電話・SNS 等）での言動も含まれ、正規職員だけでなく会計年度任用職員等も保護対象となります。

2-2 カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

(1) 身体的な攻撃

暴行、傷害、物を投げつける行為、机や備品を叩く行為その他身体に危害を及ぼすおそれのある行為。

(2) 精神的な攻撃

暴言、侮辱、人格を否定する言動、威圧的な言動、脅迫、過度な叱責、土下座の要求等。

(3) 拘束的な行為

長時間の居座り、長時間にわたる電話、執拗な問合せ、反復的な来庁等により職員を長時間拘束する行為。

(4) 不当な要求

制度上又は業務上対応できない措置の要求、過度な謝罪の要求、金銭や特別な便宜の要求等。

(5) 揚げ足取り又は反復的な言動

発言の一部を執拗に取り上げる行為、十分な説明を行った後も同様の主張や要求を繰り返す行為等。

(6) 無断撮影、録音、録画又は公開

職員や庁舎内を無断で撮影、録音又は録画する行為、それらをインターネット等で公開する行為。

(7) インターネット上での権利侵害

SNS 等による誹謗中傷、個人情報への投稿、職員を特定した攻撃その他名誉やプライバシーを侵害する行為。

(8) 差別的、性的又は私生活に関する言動

属性に関する差別的な言動、性的な言動、容姿、家族又は私生活に関する不適切な言動。

(9) その他業務運営に支障を及ぼす行為

前各号に掲げるもののほか、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格若しくは尊厳を害し又は業務運営に支障を及ぼす行為。

3. 市としての対応方針

3-1 基本的な考え方

本市は、市民等からの意見や要望に対して丁寧かつ誠実に対応するとともに、カスタマーハラスメントに対しては職員の人格及び尊厳を守る観点から組織として毅然と対応し、安全で良好な職場環境の確保と適正な行政サービスの提供を図ります。

➤ **市民等への誠実な対応**

本市は、市民等から寄せられる意見や要望を市政運営に生かすため、丁寧かつ誠実な対応を行います。正当な意見や苦情については真摯に受け止め、市民サービスの向上や業務改善につなげていきます。

➤ **カスタマーハラスメントへの毅然とした対応**

暴言、威圧的な言動、過度な要求、長時間の拘束、SNS 等による誹謗中傷など、社会通念上許容される範囲を超える言動については、職員の人格や尊厳を守る観点から毅然とした態度で対応します。

➤ **組織的対応と職場環境の確保**

職員が一人で抱え込むことなく相談・報告できる体制を整備し、必要に応じて組織的かつ毅然と対応します。また、研修やマニュアル整備等を通じて対策の実効性を高め、安全で働きやすい職場環境の確保を図ります。

3-2 カスタマーハラスメント対策の取組体系

本市は、カスタマーハラスメントへの対応を未然防止、初期対応、組織対応及び事後対応の各段階に整理し、フェーズ0からフェーズ3までの体系的な取組の下、職員の安全及び良好な職場環境を確保するとともに、行政サービスの適正な提供及び再発防止を図ります。

3-2-1 基盤整備・未然防止（フェーズ0）

カスタマーハラスメントを起こさせにくい環境を整えるとともに、発生時に職員が迷わず組織的に対応できるよう、平時から方針、ルール、体制及び設備を整備します。

➤ 基本方針・判断基準・対応ルールの整備

正当な意見・要望には適切に対応しつつ、カスタマーハラスメントやその予兆となる迷惑行為には組織として一貫して対応できるよう、市の基本姿勢、判断基準及び対応ルールを整備する。

➤ 組織体制・相談体制・職員研修の整備

職員が一人で問題を抱え込むことを防ぎ、必要な段階で速やかに組織対応へ移行できるよう、相談・報告体制を整備するとともに、研修を通じて職員及び管理職の対応力を高める。

➤ 抑止・記録・安全確保のための環境整備

カスタマーハラスメントや迷惑行為を起こさせにくくし、発生時の被害拡大を防ぐため、周知・掲示、録音・録画、対応記録、安全設備等の環境を整備し、職員の安全確保と適切な事後対応につなげる。

3-2-2 初期対応・切替判断（フェーズ1）

正当な意見・要望には丁寧に対応しながら、カスタマーハラスメントにつながる予兆を早期に捉え、職員が一人で抱え込む前に、対応の継続、条件設定又は打ち切りの判断につなげます。

➤ 丁寧な初期対応と事実確認

相手方の不満や要求を正確に把握し、必要な説明や対応につなげるため、主張や背景を丁寧に聴き取り、感情と具体的な要求、事実関係を分けて整理する。

➤ 対応内容の記録とカスタマーハラスメント予兆の把握

迷惑行為への発展を早期に察知し、適切な判断や組織対応につなげるため、初期対応の段階から、相手方の要求や言動、市の説明、対応経過、職員や業務への影響を客観的に記録する。

➤ **境界設定・注意と組織対応への切替**

相手方の言動の過剰化や職員による抱え込みを防ぐため、対応できる範囲や許容できない言動を明確に伝え、必要に応じて注意を行うとともに、所属長への相談、応対者の交代、複数対応等の組織対応へ切り替える。

➤ **対応継続・打ち切りの判断**

必要以上の対応の長期化を防ぎ、正当な意見・要望への対応と職員の保護を両立するため、必要な説明責任を果たしているか、対応を継続する必要があるか、相手方の言動が社会通念上許容される範囲内かを確認し、対応の継続、条件付き継続、組織対応への移行又は打ち切りを判断する。

3-2-3 組織対応・専門対応（フェーズ2）

社会通念上許容される範囲を超える言動に対し、現場職員から組織へ対応責任を移し、対応の打ち切り、対応制限、安全確保及び外部専門機関との連携を実施します。

➤ **カスタマーハラスメント対応への移行と打ち切り手順の実行**

不当・不相当な言動による職員負担や業務への支障の拡大を防ぐため、カスタマーハラスメント又はカスタマーハラスメント相当の行為として対応することを組織的に判断し、行為の中止要請、警告、最終回答、応対終了等の手順を段階的に実行する。

➤ **迷惑行為・カスタマーハラスメントへの組織的措置**

迷惑行為やカスタマーハラスメントの長期化・反復を防ぎ、市として一貫した対応を行うため、事案の内容、継続性、業務への影響及び危険性に応じて、対応窓口の一本化、対応方法・時間の指定、応対者の交代、面会・連絡の制限等の組織的措置を講じる。

➤ **庁内エスカレーションと安全確保**

現場職員に対応を抱え込ませず、迅速な意思決定と被害の防止を図るため、所属長、関係部署及び判断権者へ速やかに情報を共有し、組織としての対応方針を決定するとともに、職員や来庁者等の安全を確保する。

➤ **警察・弁護士等による専門対応**

暴力、脅迫、不退去、業務妨害等による被害の発生・拡大を防ぎ、法的に適切な対応を行うため、事案の悪質性や危険性に応じて警察へ通報・相談するとともに、継続的な対応制限や法的措置が必要な場合は、弁護士等の外部専門機関と連携する。

3-2-4 事後対応・再発防止（フェーズ3）

対応終了後に職員の心身と職場環境を守るとともに、個別事案から得られた知見を全庁的な再発防止及び制度改善につなげます。

➤ 対応職員のケアと就業継続支援

カスタマーハラスメント等に対応した職員の心身の回復を支え、安心して職務を継続できる環境を確保するため、心理的・身体的負担や業務への影響を速やかに確認し、相談対応、専門職への接続、業務上の配慮等の必要な支援を行う。

➤ 安全配慮と再接触防止

対応終了後も相手方との接触による職員の不安や負担が継続・再発することを防ぐため、担当者の変更、複数対応、対応窓口の一本化、連絡・面会方法の指定等の安全配慮を継続する。

➤ 事案検証・情報共有・再発防止

同様の事案の再発を防ぎ、組織全体の対応力を継続的に高めるため、対応経過や判断、庁内連携、職員支援等を検証し、得られた知見を庁内で共有するとともに、マニュアル、研修、運用ルール、体制及び設備の改善に反映する。