

浦添市カスタマーハラスメント等に対する基本指針

1 本指針の趣旨

浦添市では、市民全体の奉仕者としての自覚に徹し、公務の民主的かつ能率的な運用を図り、誠実かつ公正に職務を遂行し、行政サービス利用者から寄せられる要望や意見に対して誠意ある丁寧な対応に努めています。

その一方で、要望や意見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るものもあり、これらの行為は職場環境を悪化させ、他の市民への行政サービスの低下を招くものであり看過されるものではありません。

本市では、これらの行為から職員を守るとともに、更なる市民サービスの向上につなげるため、専門の弁護士や警察などの関係機関とも連携しながら、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等の定義

- (1) 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、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・様態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や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものをいう（「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和4年2月厚生労働省作成）」において示されている考え方に基づく）
- (2) 不当要求行為とは、窓口等相談者に要求内容に正当性がないのはもちろんのこと、正当性がある場合であっても、その要求行為の言動が暴力的・威圧的であるなど社会通念に照らし合わせて問題があるものとし、また、浦添市不当要求行為等防止対策規程第2条で規定するものを含む

3 判断基準

- (1) 行政サービスの利用者等の要求内容に妥当性はあるか
行政サービスの利用者等の苦情等を受けた場合、第一に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。また、誤り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。
- (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
行政サービスの利用者等の要求内容に妥当性はあるかどうかの確認とあわせて、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どうかの確認を行い判断します。

・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の例

身体的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"> ・殴る、蹴る。 ・つばを吐きかける。
精神的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"> ・侮辱（馬鹿など） ・差別的な言動 ・「税金泥棒」といった罵声
暴言	<ul style="list-style-type: none"> ・大声、暴言で職員を責める。 ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し ・施設内で大きな声をあげて秩序を乱す。
脅迫	<ul style="list-style-type: none"> ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNS やマスコミへの暴露をほのめかす。 ・対応者の周辺の者に対する暴力 ・凶器等を持参し見せつけながら、対応を要求 ・脅迫的な言動、反社会的な言動
セクシャルハラスメント	<ul style="list-style-type: none"> ・職員への待ち伏せ、つきまとい、プレゼント ・職員へのわいせつ行為や盗撮 ・職員に対するわいせつな発言
揚げ足取り・言いがかり	<ul style="list-style-type: none"> ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える。 ・粗探しをしてくる。 ・「態度が気に食わない」、「相槌が気持ち悪い」といった言いがかり ・電話対応での揚げ足取り ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める。 ・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
正当な理由のない過度な要求	<ul style="list-style-type: none"> ・言いがかりによる金銭要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・担当業務外の苦情 (自治体全体に関するもの、国に関するもの等)
権威型	<ul style="list-style-type: none"> ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求 ・「自分の方がよくわかっている」「あなたのために言っている」と要望の実現を要求
拘束	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間の電話 ・職場外である行政サービス利用者等の自宅や特定の事務所などに呼びつけ ・夜間の対応の要求

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の自宅への電話 ・ 待ち伏せ、つきまとい ・ 一時間を超える長時間の拘束、居座り ・ 時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為
繰り返し	<ul style="list-style-type: none"> ・ 同じ内容のクレームを繰り返す。 ・ 電話を終了してもすぐにかかけ直してくる。 ・ 複数部署にまたがる複数回のクレーム
非協力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 説明を聞いてくれない。 ・ 説明をしても納得・理解してくれない。 ・ 謝罪を受け付けてくれない。
話し相手	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本筋とは関係のない話をする。 ・ 自己主張ばかりで話が進まない。
謝罪の要求	<ul style="list-style-type: none"> ・ 不当な謝罪を要求する。 ・ 土下座を要求する。
上司の要求	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上司や首長による対応を要求する。
人事への口出し	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定の人物を名指しして「あいつをやめさせろ」 ・ 「前の担当の方が良かったので戻せ」といった要求
無断撮影	<ul style="list-style-type: none"> ・ カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影
投稿	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対応状況や職員の名前等をＳＮＳや動画共有サイト等へ投稿

４ カスタマーハラスメントの類型

行為のタイプ	行為の例
時間拘束型	長時間にわたり、行政サービスの利用者等が職員を拘束する。 居座りをする、長時間、電話を続けるなど
リピート型	理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせする、または面会を求めるなど
暴言型	大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言など
暴力型	殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為など
威嚇・脅迫型	脅迫的な発言をする、反社会勢力とのつながりをほのめかす、机をたたく等の職員を怖がらせるような行為、または「対応しなければマスコミに言う」、「ＳＮＳにあげる」等の脅しなど
権威型	正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしてしても執拗に特別扱いを要求するなど担当する職員だけでは対応が困難な要求、または謝罪や土下座の強要など

庁舎等外拘束型	苦情や要望等の詳細がわからない状態で、職場外である行政サービスの利用者等の自宅や特定の事務所等呼びつける
S N S 等インターネット上での誹謗中傷型	職員の対応を撮影した動画、職員の氏名等のインターネット上での公表など、職員の名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載するなど
セクシュアル・ハラスメント型	職員の体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言など

5 カスタマーハラスメント等への対応について

- (1) 部署の所属長は、日頃から職場において、窓口等での丁寧な対応を心掛けることを基本としたうえで、カスタマーハラスメント等に対しては、本指針を部署全体で確認し、担当する職員が適切かつ安全に対応できるよう職場環境を整備します。
- (2) カスタマーハラスメント等があった場合には、組織として毅然と対応し、状況に応じて注意・警告、対応を終了するとともに、より適切な対応のため、事案によっては警察や弁護士等と連携し、法的措置を検討します。
- (3) 職員に対しては、カスタマーハラスメント等への対応に関する研修を実施し、職員の資質向上を図るとともに、職員のための相談体制の整備、弁護士等の外部専門家も活用しながらカスタマーハラスメント防止策に取り組みます。
- (4) カスタマーハラスメント等による暴力的・威圧的な言動等により市職員が精神的疲弊を負わないよう部署内での連携や組織的対応を図るとともに、精神的疲弊を負った職員に対しては、職員課保健室によるメンタルヘルスサポート等、サポートとケアに取り組みます。

6 留意事項

行政に寄せられる意見や要望、また苦情等は、行政運営や行政サービスの向上を図る上で貴重な意見であり、それらの声に真摯に向き合う事が大切です。

苦情等をすべてのカスタマーハラスメントと判断するのではなく、まずは適切な対応に努め、その上で要求内容の妥当性に照らして、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かという点から、カスタマーハラスメント等の該当性を判断することになります。

また、カスタマーハラスメント等行為のうち、市に対し不当な行為を要求する行為に対しては、浦添市不当要求行為等防止対策規に基づき、組織として毅然と対応します。