

鹿沼市カスタマーハラスメント基本対応方針

第1 はじめに

本市は、第8次鹿沼市総合計画に掲げる「笑顔あふれるやさしいまち」を実現するため、常に市民（法人、市外在住者などを含みます。）と真摯に向き合い良好な関係を維持し、市のさらなる発展を目指して日々業務を行っております。日々の業務の中では、皆様から本市に対する多くの御意見を頂いており、謙虚に対応しなければならない一方、全国的にも社会問題化しているカスタマーハラスメントについても、残念ながら発生しているのが現状です。

このような行為は、職員の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させ、ひいては行政サービスの低下を招く一因となることから、本市では、カスタマーハラスメントを以下のように定義して組織的な対応をしていくことにより、職員が安全で働きやすい環境をつくり、質の高い行政サービスの提供に努めるものとします。

第2 カスタマーハラスメントの定義

本市では、カスタマーハラスメントの定義を、厚生労働省が策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（2022年2月策定）」に基づき、『市民からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、市民が市へ要求を実現しようとするための手段・態様が社会通念上不相当なものであって職員の就業環境が害されるもの』と定義します。具体的な例として同マニュアルで示す以下の行為とします。

- 1 市民からの要求の内容が妥当性を欠くものの例
 - (1) 市のサービスに瑕疵・過失が認められない内容
 - (2) 市が提供するサービスの内容とは関係がない内容
 - (3) 土下座等の謝罪を強要する内容
- 2 市民が市へ要求を実現しようとするための手段・態様が社会通念上不相当な言動等の例
 - (1) 要求内容の妥当性にかかわらず社会通念上不相当とされる可能性が高いもの
 - ア 威圧的な言動
 - イ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ウ 差別的な言動
 - エ 性的な言動
 - オ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - カ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - キ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - (2) 要求内容の妥当性に照らして社会通念上不相当とされる場合があるもの
 - ア 職員の承諾なく、職員・職場の撮影や録音、録画をする行為
 - イ 不相当な金品・補償の要求
 - ウ 謝罪の要求

第3 御指摘とカスタマーハラスメント見極め

	御指摘 ・ 御意見	カスタマーハラスメント
特徴	サービスに問題がある又は改善の余地がある場合、あるいは職員の行動に不適切な対応があった場合など、具体的な根拠や理由に基づいた妥当な主張であるもの。 ただし、言動や手段によっては、カスタマーハラスメントになりうる場合もあります。	個人的な嫌悪や理不尽な要求である場合、明確な根拠や理由がない場合又はハラスメントの意図があるもの。
判断基準	①具体的な事実や証拠に基づいているか ②社会通念を逸脱していないか ③意見の主張が法令等に違反していないか	

御指摘や御意見に対しては、職員側、制度といった要因等を分析し、職員に過失や非がある場合には謝罪し、御指摘や要望等を埋没させることなく、業務改善や改革に繋がります。

第4 カスタマーハラスメントへの基本対応

カスタマーハラスメントに該当する行為には、全庁的に以下のような基本対応をします。

- (1) 庁舎内の環境を整備します。
 - ア ハラスメント撲滅宣言や啓発ポスターの掲示
 - イ 対応時における録音機能の整備・充実
 - ウ 職員研修の実施
 - エ 被害を受けた職員の相談窓口やカウンセリングの対応
- (2) 職員はハラスメントの事実を速やかに上司や人事課に報告します。
- (3) 一部の重大なケースについては、警察など外部の機関への報告を含む法的な手段で対応します。

第5 カスタマーハラスメントへの具体的な対応

カスタマーハラスメントに該当する行為には、以下の具体的な対応をします。

1 窓口・電話対応時共通

- (1) 職員は、過度な要求を受け入れません。
- (2) 発展性のない話の場合、職員の対応は最長でも 30 分程度で打ち切らせていただきます。
- (3) 職員は、必要に応じて記録化のため、録音を行います。なお、録音内容から個人を特定できる音声データは個人情報となるため、個人情報の保護に関する法律や鹿沼市通話・会話録音装置等の運用に関する取扱要領などにに基づき適切に管理します。
- (4) 職員に対する暴行や傷害、脅迫や暴言があった場合は、市は必要に応じて警察に相談します。

2 窓口対応時

- (1) 職員は、原則として個別の部屋で対応せず、湯茶等の提供も行いません。
- (2) 職員は、原則として名刺を配付しません。名札の提示のみとします。

- (3) 上司や同僚は見て見ぬふりをせず、必要に応じて複数人で対応します。
- (4) 市は「鹿沼市庁舎管理規程」に基づき、市民が行う市有施設における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為を原則禁止します。ただし、職員の許可を得た場合や記念撮影など、公務に支障がない場合を除きます。

3 事後対応

- (1) 市は、対応事例の情報を内部で共有します。
- (2) 市は、対応事例をもとに、再発防止策を検討します。
- (3) 市は、対応した職員へのアフターケアを行います。

第6 市民の皆様へのお願い

日本国憲法第15条第2項には、「すべて公務員は、全体の奉仕者であつて、一部の奉仕者ではない。」と公務員を定義していますが、職員は一人の勤労者及び人間として尊重されるべきであり、尊厳と権利を持ちます。

職員は市民の皆様に対して、法令を順守し公正公平でお互いの立場を尊重しあいながら丁寧な対応をしていきますので、御理解と御協力をいただけますようお願いいたします。