

五所川原市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

五所川原市では、市民の理解を得ながら、必要な行政サービスを提供するよう努めています。そして、行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、業務の改善や行政サービスの向上につながるものであり、引き続き真摯に対応します。

一方で、要望や意見の中には、社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格を否定する言動や暴力など、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るのみならず、通常業務への支障や他の利用者へのサービス低下を招くなど、重大な問題を引き起こしかねません。

五所川原市では、これらの行為に対し、職員を守り、適正な行政サービスの提供を維持していくため、毅然とした態度で組織的に対応します。

1 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等のクレームや言動のうち、要求の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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により職員の職場環境が害されるもの。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 時間拘束型

- ・長時間の拘束、窓口での居座り
- ・長時間の電話
- ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為

(2) リピート型

- ・頻繁に来庁し、その度にクレームを言う
- ・度重なる電話
- ・複数部署にまたがる複数回のクレーム

(3) 対応者の揚げ足取り

- ・窓口や電話対応での揚げ足取り
- ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を責める
- ・対応のミスが出たところを責める
- ・当初の話からのすり替え

(4) 脅迫

- ・脅迫的な行動、反社会的な行動
- ・物を壊す、発言による脅し
- ・SNSやマスコミへの暴言をほのめかす

(5) 権威型

- ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求

(6) 暴言

- ・ 大声、暴言で執拗に責める
- ・ 庁舎内で大きな声を上げて秩序を乱す
- ・ 大声での恫喝、罵声を繰り返す

(7) 正当な理由のない過度な要求

- ・ 言いがかりによる要求
- ・ 制度上対応できないことへの要求
- ・ サービス内容を超えた過剰な要求
- ・ 担当業務外の苦情（国、県、他市町村に関するもの等）
- ・ 業務時間外の対応要求
- ・ 自宅等の業務場所以外への職員の呼びつけ
- ・ 謝罪（口頭／文書）、土下座、職員の異動、辞職の要求

(8) セクハラ

- ・ 特定の職員へのつきまとい
- ・ 職員へのわいせつな行為や盗撮

(9) SNSへの投稿

- ・ インターネット上の投稿（氏名公開等）
- ・ 市や職員の信用を毀損させる行為

3 カスタマーハラスメントへの対応

窓口対応や電話対応時において、カスタマーハラスメントと判断される行為に対しては、本方針に基づき、対応を終了します。

また、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。

さらに、その行為が悪質と判断される場合には、警察へ通報する、また弁護士に相談するなど法的に対応します。

4 基本的な対策について

- ・ カスタマーハラスメントに対する五所川原市の基本姿勢の明確化及び周知・啓発
- ・ 職員のための相談対応体制の整備
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の作成
- ・ 職員への教育・研修

令和7年6月23日

五所川原市長 佐々木 孝昌