

柳井市職員カスタマーハラスメント対応方針

令和8年4月1日

1 基本方針

柳井市職員は、市民をはじめ行政サービスの利用者等（以下「市民等」という。）から寄せられる意見や要望、苦情等に真摯に対応し、行政サービスの向上と市政への信頼確保に努めています。

一方で、その過程において、一部では、長時間にわたる要求や職員への暴言、威圧的な言動など、カスタマーハラスメントに該当する行為が起きており、こうした行為は、職員の尊厳を傷つけるのみならず、円滑な業務の遂行を阻害し、ひいては行政サービスの低下につながりかねない重大な問題です。

このため、これらの行為から職員を守り、良好な職場環境を確保するとともに、行政サービスを適正に提供するため、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で組織的に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

市民等からのクレーム・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、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、職員の就業環境が害されるものをいいます。

(判断基準)

①要求内容の妥当性の判断

市民等の主張に関して、まずは事実関係や因果関係を確認し、市に過失がないか、又は根拠のある要求がなされているか等を確認し、市民等の主張が妥当であるかどうか判断します。

②要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当かの判断

長時間や複数回にわたる要求、苦情は、業務の遂行に支障を来し、社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。

また、要求内容に妥当性がある場合においても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられます。

3 所属長及び職員の取組

(1) 所属長の責務

所属の責任者として、職員をカスタマーハラスメントから守り、組織として適切に対応できるように、主に以下の取組を行います。

- ・日頃からカスタマーハラスメントに対する適切な指導監督に努める
- ・事案発生時には、迅速かつ適切に職員の救済を図り、組織としての対応策を検討・実施するとともに、事案に応じて総務課等へ報告を行う
- ・必要に応じて警察への通報を行うとともに、弁護士等や職員相談窓口との連携を図る

(2) 職員の心構え

カスタマーハラスメントに適切に対処できるよう、主に以下の取組を行います。

- ・関係法令をはじめ、本方針や対応マニュアルを理解し、常に公平・公正な業務の執行に努める
- ・カスタマーハラスメントが発生したとき又はそのおそれがあるときは、毅然と対応するとともに、速やかに上司等に報告する
- ・研修等を通じてカスタマーハラスメントに関する知識の習得に努める

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 類型別の対応

類 型	代表的な行為	対応要領
時間拘束型	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間の電話 ・長時間の居座り、拘束 	<ul style="list-style-type: none"> ・一定時間の経過（概ね30分）をもって対応終了を検討する
リピート型	<ul style="list-style-type: none"> ・同じ要求の繰り返し ・週に何度も来庁する 	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな要求がなければ、一定回数の対応（概ね3回）をもって対応終了を検討する
暴言・暴力型	<ul style="list-style-type: none"> ・大声、暴言、罵倒 ・差別的な発言、人格否定 ・机を叩く 	<ul style="list-style-type: none"> ・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する ・警察への通報や弁護士への相談を検討する
威嚇・脅迫型	<ul style="list-style-type: none"> ・脅迫的な発言 ・権力者等とのつながりをほめかす 	<ul style="list-style-type: none"> ・警察への通報や弁護士等への相談を検討する
権威型	<ul style="list-style-type: none"> ・特別扱いの要求 ・謝罪文や土下座の強要 	<ul style="list-style-type: none"> ・毅然とした対応で要求には応じない
職場外拘束型	<ul style="list-style-type: none"> ・職場外の場所に呼びつけ、帰らせない 	<ul style="list-style-type: none"> ・所属から連絡し、連絡がつかない場合は、警察への通報を検討する
SNS、インターネット上での誹謗中傷型	<ul style="list-style-type: none"> ・SNS上での誹謗中傷 ・職員のプライバシーに関する情報をインターネット上に掲載する 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める ・必要に応じて弁護士等へ相談する
セクシュアルハラスメント型	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の体を触る ・性的な内容の発言 ・つきまとい 	<ul style="list-style-type: none"> ・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する ・警察への通報や弁護士への相談を検討する

(2) 各所属における対応

担当者が孤立することのないよう、組織的に対応することとし、所属長に次ぐ地位にある者等を中心とした体制を確立します。

また、所属内での報告や職員間の情報共有体制を確立します。

(3) 警察や弁護士等との連携

所属の管理職員は、悪質な事案に対しては、警察への通報を検討するとともに、必要に応じて弁護士等の専門機関と連携し、法的措置も含めた対応を検討します。

5 相談・研修体制の整備

(1) 職員相談窓口

市民等の言動により、職員がメンタルヘルス不調に陥ることが考えられるため、職員相談窓口の体制強化を図ります。

(2) 職員の対応力向上のための研修

迷惑行為や悪質なクレームに対応できるよう、研修を実施するとともに、(公財)山口県ひとづくり財団での講座受講等により、職員の対応力の向上を図ります。

6 カスタマーハラスメントの防止

(1) 基本方針の周知

カスタマーハラスメントに対する市の取組姿勢を明確に示すため、基本方針や対応姿勢を職員や市民等へ周知します。

(2) マニュアルの整備

具体的な対応方法をまとめた、職員向けのカスタマーハラスメント対応マニュアルを整備します。

(3) その他

①名札等

職員が着用する名札等について、職員のプライバシーに配慮したものとします。

②録音・録画

職員の対応状況について、録音・録画・時間の計測など、必要に応じて検証可能な証拠を収集することがあります。

7 対象

この対応方針は、市長部局、各出先機関、各行政委員会及び所属職員に対して適用します。