

令和7年4月 古河市

【概要版】

『市に対する「社会通念上、行き過ぎた言動」から職員を守るための 対応マニュアル』（カスタマーハラスメント対応マニュアル）

市への相談、問い合わせ等があった場合、積極的に傾聴し、誠実かつ真摯に受け止め、質の高い行政サービスの提供に努めなければなりません。

一方で、対応中に発生した、極めて一部の迷惑行為や過剰な要求が見られた場合は、職員の安全確保及び職員の尊厳を守る観点から、組織として毅然とした態度で対応することが求められます。

本市では著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)を次のように定義しました。

定義

市に対するクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現する手段・様態が社会通念上不相応のものであって、当該手段・様態により、市職員の就労環境が害されるもの。

要求内容が妥当性を欠く場合

- ① 市が提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められない
- ② 要求の内容が市が提供する行政サービス内容との関係性が認められない場合

要求を実現する手段・様態が社会通念上不相応

- ① 明らかに必要性のない言動
- ② 目的を大きく逸脱した言動
- ③ 手段として不適当な言動

※妥当性がある内容であっても、暴力的、威圧的、継続的、拘束的、性的、差別的言動である場合は、「カスタマーハラスメント」に該当する可能性があります。

※また、カスタマーハラスメントの兆候が見られない一般的な対応であったとしても、対応状況によってはカスタマーハラスメントに発展していく場合があります。まずは、相手の言い分に耳を傾ける姿勢がとても大切です。

迷惑行為(カスタマーハラスメント)に当たる可能性のある主な行為等

不相応な行為等	具体的な事例
時間拘束	・数時間にも及ぶ電話対応 ・夜間早朝や土日祝日の対応要求
暴言・暴力	・激高し机を思いきり叩き、上を出せなどと大声で威嚇 ・役所内で大声をあげ、秩序を乱す
脅迫	・裁判するぞと強い口調 ・省庁にいる知り合いから嚴重注意させるぞと脅す
無断撮影・録音・SNSへの投稿	・会話の録音や窓口で動画を撮影しSNSに載せる
正当な理由のない過度な要求	・土下座での謝罪強要 ・今すぐ念書を(一筆)書けなどの要求
性的な言動	・職員への付きまとい ・身体に意図的に触れる

カスタマーハラスメントとして**打ち切る場合は組織で対応**します。

「カスタマーハラスメント」とは、業務に支障をきたすほどの悪質な言動を指すものであり、**クレーム全てを指すものではありません。**

カスタマーハラスメント事案が発生し、打ち切り対応を行った事案等は、「カスタマーハラスメント発生報告書」を作成し、職員課に報告します。また、担当課として、報告書とは別に、日時、場所、対応者、発言内容などの事実について時系列をまとめ、記録を残しておきます。

報告内容

- ① いつ、どこで何が起き、その原因は何かなどの概要(5W1H)
- ② 受けたクレームに対する対応状況及び今後の対応を記入
- ③ 対応状況
- ④ その他必要な情報(拡大の可能性)

※関係部署と情報を共有することで、組織として対応したことを説明することができます。

※カスタマーハラスメントの事例や対応方法について事案を蓄積し、随時マニュアルのブラッシュアップを図ります。

相談窓口の設置

カスタマーハラスメントの中には、行為者の言動がエスカレートし、問題が複雑化、長期化する可能性があります。対応困難な事案について適宜相談できる弁護士相談体制を整備しました。