

富士見市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年5月1日 策定

1 基本的な考え方

富士見市では、市民の皆様のご理解とご協力を得ながら、必要な行政サービスを提供するように努めています。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、市政運営にあたり大変貴重なものであることから、真摯に受け止め、丁寧に対応します。

一方で、これらの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るのみならず、通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの停滞や質の低下を招くなど、市政全体へ重大な影響を及ぼす恐れがあります。

富士見市では、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、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して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

行政サービスの利用者等からのクレーム・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。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

※以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

①時間拘束
<ul style="list-style-type: none">・長時間（目安として30分を超えるもの）の拘束、居座り、電話・長時間の拘束により業務に及ぼす行為
②リピート型
<ul style="list-style-type: none">・頻繁に来庁し、その度にクレームを行う・度重なる電話・複数部署にまたがる複数回のクレーム
③暴言・暴力
<ul style="list-style-type: none">・大声、暴言で執拗に職員を責める・庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し・威圧的、侮辱的な言動・職員を叩く、押す、殴る、蹴る・物を投げつける、つばを吐きかける
④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

<p>⑤対応者の揚げ足取り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・市側の落ち度に対しての一方的なクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
<p>⑥脅迫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・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した脅し
<p>⑦SNSへの投稿</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上の投稿（職員の氏名、写真、映像、音声等の公開など） ・市役所や職員の信用を毀損させる行為
<p>⑧正当な理由のない過度な要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ・言いがかりによる金銭要求 ・難癖をつけた使用料・手数料等の未払い、代金の返金要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・担当業務外の苦情（国、県、他市町村に関するもの等） ・自宅等の業務場所以外への職員の呼び出し ・謝罪（文書要求含む。）、土下座、職員の異動、辞職の要求
<p>⑨セクハラ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつ行為や盗撮
<p>⑩その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市役所（敷地内）への不法侵入 ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・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、録音

4 カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為に対しては、以下のとおり対応します。

- 組織として情報を共有し、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。
- 状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど、毅然と対応します。
- 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。
- 事実関係を正確に把握するため、必要に応じて録音・録画等の記録を取ります。

5 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する富士見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・研修等