栗東市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

令和８年10月１日改訂

１ 目　的

この基本方針は、本市職員が担当する行政サービスの利用者等からの要望や意見等の対応にあたり、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切な対応の確立を図ることにより、効率的に業務遂行することを目的とします。

２ 基本原則

職員は、市民の市政運営に対する要望や意見等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より一層質の高い行政サービスの提供や市民福祉の増進を図ることに努めるものとします。

その過程において、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、行政サービスを行う職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がる恐れがあります。

市は市民等からの要望や意見等に対し真摯に対応することはもちろんですが、カスタマーハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

３ 定　義

カスタマーハラスメントとは、職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいいます。

４ 該当する行為

※ 以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

不相当な行為等	行 為 の 例
時 間 の 拘 束	・長時間（対応時間の目安は状況が膠着してから15～30分が目安）の拘束、居座り、電話 ・長時間の拘束により業務に支障を及ぼす行為
リ ピ ー ト 型	・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
暴 言 ・暴 力	・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 ・侮辱、差別的な言動 ・殴る、蹴る、物を叩く、投げつける、唾を吐きかける

揚げ足取り	・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、あらさがしをしてくる ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的に市役所の落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
脅迫	・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
権威型	・優位な立場(市長や議員の知り合いをかたる者、元職員等)にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
無断撮影・録音	・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
SNSへの投稿	・インターネット上の投稿(職員の氏名公開、写真、映像、音声等の個人情報や職員の対応状況等の流布) ・市役所/職員の信用を毀損させる行為
正当な理由のない過度な要求	・言いがかりによる金銭要求 ・私物(スマートフォン、PC等)の故障についての金銭要求 ・難癖をつけた税/保険料/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(必要な手続の拒否、不備/不当な手続きの許可など) ・施設設備等への過剰な要求 ・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呼びつけ ・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求 ・謝罪(口頭/文書)、土下座、職員の異動、辞職の要求
セクハラ	・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
その他	・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・職員を誹謗中傷するビラの配布

5 対　応

上記の例を含め、カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合は、速やかに対応を終了し退去を求めます。

また、以下のとおり対応します。

1)長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について

・面談等の時間は、原則として 30 分以内とします。なお、面談等の時間が 30 分を超過する場合は、対応を終了します。

・カスタマーハラスメント行為が確認された場合は、速やかに対応を終了し退去を求めます。

2）威圧的な言動・過度な要求に対する面談場所、録音の実施等について

・面談は、原則として庁舎等で行います。

・面談は、原則として複数の職員（2名以上）で対応し、状況及び内容により面談の開始から終了までの間、ICレコーダーにより録音します。

・カスタマーハラスメント防止のため、威圧的な言動・過度な要求をする者でなくても、必要に応じて窓口や電話での会話を録音します。

3）SNSへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について

・原則、庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止します。（公務上必要な場合は除きます）

・カスタマーハラスメント行為が収まらない相手に対しては、弁護士等に相談し、内容証明を送付するなどの警告を行います。

・職員を誹謗中傷するSNSへの投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は警察へ通報します。

4）威圧的な言動・過度な要求に対する記録作成、報告書等について

・面談等行った場合は、記録及び報告書等の作成を行います。

5）職員の安全確保について

・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先します。

・危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報します。

6）栗東市役所不当要求行為等対策要綱に基づく対応

・カスタマーハラスメント行為の内容により、「栗東市役所不当要求行為等対策要綱」に基づき組織的に、かつ、警察その他の関係機関と緊密な連携により対処します。

7）特に悪質と考えられるものへの対処について

・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報します。

・行為者に対して警告文を発出します。

・行為者に対して庁舎等への出入りを禁止します。

・民事保全法（平成元年法律第 91 号）に基づく仮処分命令を申し立てます。