

日向市カスタマーハラスメント対応指針

本市では、市民の皆さまに対し、親切で真心のこもった行政サービスを提供するよう心掛けるとともに、皆さまから寄せられる要望や意見は、行政サービスの改善につながるものとして、迅速かつ丁寧な対応に努めているところです。

一方で、過剰な要求や著しく長時間に及ぶ苦情など、悪質なものと判断される行為は、通常業務への支障や他の利用者への行政サービスの低下を招くことがあることから、「カスタマーハラスメント」として組織的な対応をとる必要があります。

このようなことから、本市ではこの度、カスタマーハラスメントへの基本的な対応を定めた「日向市カスタマーハラスメント対応指針」を策定しました。

今後は、本指針に基づき、正当な要望には迅速かつ丁寧に対応しつつも、行き過ぎた要求（カスタマーハラスメント）には毅然と対応することで、行政サービスの向上と良好な職場環境の構築を目指していきます。

令和7年8月22日

日向市長 西村 賢

日向市カスタマーハラスメント対応指針

1 基本方針

- 職員は、市民を始めとする行政サービスの利用者等（以下「市民等」という。）から寄せられる苦情や要望、意見の重要性を理解し、誠実にその内容を受け止め、迅速かつ丁寧に対応します。
- 行政サービスの提供過程において、過剰な要求や職員の人格を否定する言動などの行為は、職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化や通常業務の遅滞を招く可能性があることから、これらの要求や言動に対しては、行政サービスを適正に提供していくとともに、職員を守る必要があることから、毅然とした態度で組織的に対応します。

日向市カスタマーハラスメント対応指針

2 カスタマーハラスメントの定義

●本市においては、市民等からの苦情・要望・意見（以下「要求」といいます。）のうち、次のものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

◇要求内容に妥当性がない（非常識な）要求

◇要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当（非常識な）なもので、職員の就業環境や業務遂行を阻害する要求

(1) 要求内容に妥当性がないもの

ア 本市の行政サービスに瑕疵・過失が認められない要求

イ 要求内容が本市の行政サービスの内容と全く関係がない要求

(2) 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

※要求内容に妥当性がある場合においても、

ア 長時間や複数回に渡る要求

イ その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的である要求

なお、本市では、次の表（表1）のような行為をカスタマーハラスメントと定義し・類型化します。

日向市カスタマーハラスメント対応指針

【表1】カスタマーハラスメントの定義・類型化

類 型	行為の主な内容（代表的な例）
●反復・時間的拘束	<ul style="list-style-type: none">・対面や電話等により、頻繁に要望（苦情・申出・要求）を繰り返す。・窓口や電話で、職員を長時間拘束する。・複数部署にまたがる複数のクレームを行う。・正当な理由もなく、施設内に居座る。
●暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷・侮辱	<ul style="list-style-type: none">・大声、暴言、差別的、性的な発言で職員を責める。・脅迫的な言動、反社会的な言動を行う。・正当な理由がない損害賠償等の要求を行う。・SNSへの投稿やマスコミへの暴露をほのめかした脅しを行う。・机や椅子等を叩く、蹴るなどの行為を行う。
●揚げ足取り	<ul style="list-style-type: none">・自らの要望を繰り返し、要望が通らない場合は職員の発言や言葉尻を捉え攻撃する。・市役所・職員の落ち度に対して、一方的に執拗な攻撃を行う。
●権威型	<ul style="list-style-type: none">・優位な立場（市長や議員の知り合いをかたる者等）にしていることを利用した暴言や特別扱いを要求する。
●その他	<ul style="list-style-type: none">・特定の職員を指名し、面会を要求する。・市長や部長、課長など、担当者を飛び越えて「長」への面会を要求する。・制度上対応できないことや、業務時間外での対応を要求する。・職員の対応等を理由に、「辞めさせろ」「異動させろ」等の要望を行う。・無断で、職員を撮影、会話の録音を行う。・無断で庁舎内を撮影する。

日向市カスタマーハラスメント対応指針

3 カスタマーハラスメントへの対応

- 市に寄せられる要望については、職員は迅速かつ丁寧な対応を基本としますが、カスタマーハラスメントに該当する又はそのおそれがあると判断した場合には、以下のとおり対応します。

- ◇複数人での対応、録音・録画の実施により、事実関係の正確な記録を行います。
- ◇十分な説明を行ったにもかかわらず居座る場合や暴言・暴力等を行った場合などは、途中で対応を打ち切ります。
- ◇十分な説明を行っても居座り続ける場合、庁舎、執務室からの退去を命じます。
- ◇悪質な場合は、顧問弁護士、警察と連携しながら、法的措置（民事・刑事）を検討します。

4 カスタマーハラスメント対策

- カスタマーハラスメントへの対応は職員の負担が大きく、それによる業務パフォーマンスの低下や健康不良を招く懸念があります。
また、その後の対応に時間を要すなど、業務遅滞等によるサービス低下もあることから、組織として厳正に対処します。
- 本市では、職員一人ひとりが、組織として「カスタマーハラスメント」に対応できるよう、次の表（表2）のような対策を講じます。

日向市カスタマーハラスメント対応指針

【表2】カスタマーハラスメント対応策

対応内容	詳	細
●ガイドラインの整備	●カスタマーハラスメント対応ガイドライン(マニュアル)の整備	<ul style="list-style-type: none">・カスタマーハラスメントの基準を明確化します。・カスタマーハラスメントの内容及び対応方法を類型化します。・退去命令手順を明確にします。・録音・録画手順を明確にします。・カスタマーハラスメントに関する報告書を作成し、内容を記録します。
●職員研修の実施	●カスタマーハラスメント対応に関する職員研修会の実施	<ul style="list-style-type: none">・カスタマーハラスメントに関する知識(判断基準等)を習得します。・カスタマーハラスメントに関する対応策を習得します。・カスタマーハラスメントが起こりにくい対応方法を習得します。
●啓発活動	●市民等への理解向上に向けた啓発活動	<ul style="list-style-type: none">・“カスタマーハラスメント防止ポスター”を作成し、庁舎内へ掲示します。・広報紙を活用し、市民の皆さまに“カスタマーハラスメント防止”に関する理解を広げます。
●連携	●顧問弁護士等との連携	<ul style="list-style-type: none">・悪質なカスタマーハラスメント事案の場合、顧問弁護士と連携し、法的措置を検討します。・暴力型、長時間拘束型等のカスタマーハラスメント事案の場合、速やかに警察へ通報します。